

**UNIVERSIDAD SALESIANA**

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**“SÍNDROME BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL  
RENDIMIENTO LABORAL DEL  
DOCENTE DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR”**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**L I C E N C I A D O E N P S I C O L O G Í A**

**P R E S E N T A :**

**JUAN FRANCISCO ALVARADO CARRANZA**

DIRECTORA DE TESIS: LIC. MARTHA LAURA JIMÉNEZ MONROY.

MÉXICO, D. F.

FEBRERO 2010



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS.**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de concluir con esta etapa de mi carrera profesional, a mis padres por todo el apoyo incondicional que desde que inicie mi vida académica y personal han estado ahí cuando la situación lo ha requerido y han hecho todo lo que está en sus manos para que este objetivo hoy se vea realizado.

A mis hermanos que de igual forma me han apoyado cuando lo he necesitado.

En especial a mi chaparrita que si no fuera por ella esto no hubiera sido posible, gracias a su apoyo y acompañamiento en esta parte tan importante de mi vida que hizo posible que este objetivo se haya logrado.

A todos mis amigos y compañeros de la universidad que de alguna manera siempre fueron un aliciente más para concluir con este objetivo. (Adriana, Maribel, Lupita, Minerva) que gracias a sus comentarios fueron una fuente de impulso y aliento para terminar lo que juntos iniciamos.

A mis amigos Alejandro, Abigail, Abelardo y Jorge que han sido un ejemplo a seguir de constancia y responsabilidad.

A la profesora Susana Ugalde por todo el apoyo que me brindo en este trabajo.

Al profesor Patricio Mérida que de igual forma me apoyo y guió con sus observaciones

Al profesor Adolfo Pilotzi que gracias a sus comentarios y observaciones me dieron la pauta para mejorar el trabajo.

Y de una manera muy particular a mi asesora la Lic. Martha Laura Jiménez M. que gracias a su dedicación, guía y especial atención hizo que este trabajo se realizara de la mejor manera.

Y a todo aquellos que en este momento omita, pero que siempre estuvieron y han estado dándome su apoyo incondicional “Gracias, Muchas Gracias”

## INDICE

### RESUMEN

### INTRODUCCIÓN

<b><u>CAPÍTULO I SÍNDROME DE BURNOUT</u></b>	<b>1</b>
1.1 ESTRÉS COMO ELEMENTO DE BURNOUT	1
1.2 ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT	9
1.3 CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME	12
1.4 SÍNDROME DEL BURNOUT Y PRODUCTIVIDAD	15
1.5 FACTORES COLECTIVOS ORGANIZACIONALES VINCULADOS CON EL BURNOUT	19
1.6 SÍNDROME DE BURNOUT EN LA EDUCACIÓN	27
1.7 EXPLICACIÓN DEL SÍNDROME	32
1.8 MODELO INTEGRADOR	37
1.9 PROCESO DE AFRONTAMIENTO ANTE BURNOUT Y CONCECEUNCIAS	39
<b><u>CAPÍTULO II RENDIMIENTO LABORAL</u></b>	<b>45</b>
2.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES	45
2.2 PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA ORGANIZACIÓN	48
2.3 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LOS RECURSOS HUMANO	52
2.4 DESEMPEÑO DOCENTE	55
2.5 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN DOCENTES	57
<b><u>CAPÍTULO III ESCALA DE EVALUCACIÓN DE ESTRÉS DOCENTE TEST ED-6</u></b>	<b>61</b>
3.1 OBJETIVO DEL INSTRUMENTO Y FACTORES MEDIDOS	61

3.2 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ	62
3.3 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO	63
3.4 CALIFICAIÓN DEL INSTRUMENTO	65
<b><u>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA</u></b>	67
4.1 TIPO DE ESTUDIO	67
4.2 POBLACIÓN	67
4.3 HIPÓTESIS	67
4.4 VARIABLES	68
4.5 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	68
4.6 PROCEDIMIENTO	68
<b><u>CAPÍTULO V RESULTADOS</u></b>	70
5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	70
5.2 RESULTADOS DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO	71
CONCLUSIONES	79
ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN	81
BIBLIOGRAFÍA	83

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar si existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral de los docentes evaluados como de alto y bajo desempeño, que imparten educación media superior en un colegio particular ubicado en Interlomas. Para ello, se propuso hacer una comparación entre ambos grupos, evaluando la presencia de seis factores del Síndrome Burnout

Para la recolección de datos se utilizaron: el instrumento de medición del desempeño laboral interno del colegio así como la escala de evaluación ED-6. El grupo de profesores al cual se le aplican los instrumentos de medición consta de 20 sujetos. De los cuales un grupo de 10 fue evaluado como de buen desempeño laboral y los 10 restantes, de bajo rendimiento laboral.

En la escala de evaluación ED-6 encontramos que de las 6 escalas de medición que consta, en tres de ellas (Depresión, creencias desadaptativas y desmotivación) se rechazó la hipótesis nula, lo que implica que si hay diferencias significativas entre ambos grupos y en tres se aceptó, esto es que no hay una diferencia significativa entre los grupos en cuanto a : Ansiedad, presiones y mal afrontamiento.

En función de estos resultados, se establece que si existe una relación entre el rendimiento laboral de los docentes y el síndrome de Burnout.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se tiene como objetivo principal establecer si el síndrome de Burnout tiene alguna relación con el rendimiento laboral de los docentes de educación media superior.

Este interés surge debido a que se ha observado que en la actualidad los docentes se encuentran bajo condiciones de trabajo estresantes y desfavorables para su profesión llevándolos a caer en casos extremos en la presentación del síndrome de Burnout o síndrome del profesor quemado.

Este síndrome genera grandes problemas, que afectan directamente en la forma como los docentes se relacionan para con sus alumnos y las demás personas que se vinculan de manera directa con ellos, las cuales se manifiestan con conductas irritables, miedo a enfrentar de manera directa los problemas, conductas impersonales, sentirse extremadamente cansado, agotados y en el peor de los casos abandono del trabajo, dejando inconcluso el trabajo académico de los alumnos en tanto se encuentra quien pueda suplir su lugar. (Esteve 1995)

*“Aunque estar quemado no siempre da lugar a problemas serios de salud mental, si adquiere manifestaciones de la conducta, que deterioran aún más la vida de los centros educativos” Esteve (1987)*

Así, a partir de esta investigación se pretende establecer si hay relación entre el rendimiento laboral y la presencia del síndrome, con la finalidad de que esta investigación sirva de sustento para proponer en lo futuro algunas posibles soluciones para contrarrestar sus efectos e incluso prevenir su presencia

Para cubrir este propósito, en el capítulo I se revisaran aspectos del estrés, cómo es que surge y su estrecha relación con el síndrome de Burnout, así como los síntomas y las afecciones que estos causan en el docente, en diferentes aspectos de su vida, enfocándonos principalmente en la repercusión dentro del ámbito laboral y concretamente en el ámbito de la educación

Posteriormente, en el capítulo II se revisará lo que es la evaluación del desempeño, para ello, se analizará la importancia de la productividad dentro de la organización, se revisaran aspectos de la gestión de recursos humanos así como los instrumentos de medición dentro de la organización y explicando la evaluación docente.

En el capítulo tres se presentará el instrumento que fue empleado para la evaluación del Síndrome: la escala de evaluación ED-6

En el capítulo cuatro se presenta la metodología seguida para llevar a cabo el estudio, posteriormente en el capítulo cinco se presentan los resultados obtenidos y finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I SINDROME BURNOUT**

Recientemente se ha empezado a definir este término, que hace alusión a la fatiga mental y estrés que acompañan a diferentes actividades laborales, debido a que es el tema de interés de este estudio, en el presente capítulo se revisará el estrés como antecedente y elemento del síndrome, asimismo se incluirá la definición de tal síndrome, enfocándose particularmente al área docente, se hablará de sus antecedentes, la forma en que se ha abordado y los elementos que lo conforman.

### **1.1 Estrés, como Elemento del Burnout**

Si bien encontramos que el estrés es un término que surge mucho antes que el Burnout ambos tienen estrecha relación, incluso es hasta cierto grado complicado poder establecer una clara diferencia y se tiene que revisar con detenimiento para poder establecerla, lo cual nos lleva necesariamente a revisar los antecedentes del mismo y así poder tener un panorama más claro que ayude a la presente investigación

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye,<sup>1</sup> hijo de un cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el síndrome de estar enfermo.

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad Hopkins en Baltimore E.E.U.U para realizar

---

<sup>1</sup> [http://www.contusalud.com/website/folder/sepa\\_tratamientos\\_stress.htm](http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm)

un posdoctorado cuya segunda mitad efectúo en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad de McGill, donde desarrollo sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, Adrenalina y Noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó estrés biológico.<sup>2</sup>

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o circunstancialmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, considerando que no solamente los agentes físicos nocivos que actúan directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren capacidad de adaptación provocan trastornos de estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Así, de acuerdo a lo anterior el concepto de estrés proviene desde la década de los 30's y de ahí en adelante empezaron a identificarse diversos tipos de estrés, así como nuevas formas de tratamiento

---

<sup>2</sup> Estrés Biológico : Conjunto de alteraciones orgánicas que experimenta el organismo

Desde 1935, Hans Selye,<sup>3</sup> (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior o de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, de peligro.

Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de las situaciones que lo provocan o confrontarlas violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluido cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El estrés es un estímulo que no nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o parecido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

Según Jean Benjamin Stora<sup>4</sup> (1991) el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse de sí mismo. Este instinto es bueno en emergencias, como la de

---

<sup>3</sup> [http://www.contusalud.com/website/folder/sepa\\_tratamientos\\_stress.htm](http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm)

salirse del camino si viene un carro a velocidad, es una respuesta a los retos de la vida diaria y los cambios. Pero este puede causar síntomas físicos si continúa por mucho tiempo,

Cuando esto sucede, (explica Jean) es como si el cuerpo se preparara para salir fuera del camino del carro, pero el sujeto está inmóvil. Su cuerpo está trabajando sobre tiempo, sin ningún lugar para usar toda su energía extra. Esto puede hacerlo sentirse ansioso, temeroso, preocupado y tenso.

En principio, el estrés es una respuesta normal ante las situaciones de peligro. En respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante las secreciones de sustancias como adrenalina, producida principalmente por las glándulas llamadas suprarrenales o adrenales (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones). La adrenalina se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo, que responden para prepararse para la acción, generando respuestas tales como:

- El corazón late más fuerte y rápido
- Las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos (riñones, intestinos), se contraen para disminuir la pérdida de la sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos).
- La mente aumenta el estado de alerta
- Los sentidos se agudizan

En condiciones apropiadas (si estamos en medio de un incendio, nos ataca una fiera, o un vehículo está a punto de atropellarnos), los cambios provocados por el

---

<sup>4</sup> Stora Jean Benjamín. 1991. ¿Qué sé acerca del estrés? Publicaciones cruz 1ª Edición México Df. p.p. 3-37.

estrés resultan muy convenientes, pues nos preparan de manera instantánea para responder oportunamente y poner nuestra vida a salvo. Muchas personas en situaciones de peligro desarrollan fuerzas insospechadas, saltan grandes obstáculos o realizan maniobras peligrosas

Lo que en situaciones apropiadas puede salvarnos la vida, se convierte en un enemigo mortal cuando se extiende el tiempo. Para muchos, las condiciones de hacinamiento, las presiones económicas, la sobre carga de trabajo, el ambiente competitivo, son circunstancias que perciben inconscientemente como amenazas. Esto les lleva a reaccionar a la defensiva, tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas sobre todo el organismo, tales como:

- Elevación de la presión sanguínea (hipertensión arterial)
- Gastritis y úlceras en el estomago y el intestino
- Disminución de la función renal
- Problemas del sueño
- Agotamiento
- Alteraciones del apetito.

El estrés produce cambios físicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada a los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Selye Hans, Estrés biológico 1936

Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas, pero si las situaciones persisten, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen a una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco. Así mismo, el estrés puede provocar una pérdida o aumento de apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

Los episodios breves de estrés trastornarán el funcionamiento del organismo; sin embargo, los síntomas desaparecen cuando el episodio cede. Esto sucede con mayor facilidad cuando la persona posee técnicas efectivas para enfrentar el estrés y si expresan sus sentimientos normalmente

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, el matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar). Aun que también surge por irritaciones menores, como la espera en una fila o el tráfico. Las situaciones que provocan estrés para una persona pueden ser insignificantes para otras.

Entre los signos y síntomas del estrés tenemos los siguientes:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullido
- Disfunción sexual
- Palpitaciones Rápidas
- Nerviosismo

En términos generales, puede decirse que la mayoría de las definiciones de estrés caben en una de las siguientes categorías. 1) Estrés entendido como estímulo; 2) estrés entendido como respuesta, a veces se habla de strain para indicar este aspecto; 3) estrés entendido como estímulo respuesta.<sup>6</sup>

1) Definición basada en los estímulos.

Estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

2) Definición basada en respuesta.

Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental. Así, Selye (1936) lo define como el estado manifiesto por un síndrome específico que consiste en una serie de cambios inespecíficos inducidos en un sistema biológico.

3) Definición basada en estímulo respuesta.

Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Se considera estrés a una situación o suceso si es percibido como tal para el individuo, o según la valoración de un observador donde se superan los medios habituales para valerse por sí mismo.

La mayoría de los investigadores psicólogos, prefieren considerar principalmente aquellos problemas que están sujetos claramente al proceso de evaluación. A esto se le conoce como estrés psicológico. Selye afirmó que el estrés debería ser visto como un término neutral, empleando distress para describir la relación a los estresores no bienvenidos y eustress para referirse a las reacciones o sucesos bienvenidos.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Buendía José, Estrés laboral y salud, Madrid: Biblioteca Nueva, 1998

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p.21

La definición ha surgido como concepto de utilidad clínica, a partir de las teorías cognitivas de la emoción y de la génesis de síntomas psicosomáticos. Donde para ellas el estrés es un estado de activación autonómica y neuroendocrina, de naturaleza displacentera, que implica un fracaso adaptativo del individuo con una condición de indefensión e inhibición inmunológica y conductual.

La evolución de las teorías en la actualidad ha dado lugar en los últimos años a la aparición de un nuevo concepto según el cual para que la enfermedad tenga lugar debe unirse un elemento patógeno con un organismo susceptible. Las características o estado del sistema son tan importantes como el agente externo.

Es la relación organismo ambiente la que determina la condición de enfermar, el estrés por sí solo no es suficiente para causar enfermedad si no que también han de darse las condiciones del proceso de afrontamiento inadecuado. Así podríamos definir el estrés psicológico como una relación particular entre el individuo y el entorno que es percibido por este como amenaza que pone en peligro su bienestar.

En concreto y sin caer en una definición apresurada, desde una definición integradora de la definición de estrés, podemos considerar que una persona está bajo estrés cuando ha de hacer frente a demandas conductuales que le resulta difícil llevar a cabo satisfacer. De esta manera provocan un incremento en la energía fisiológica del organismo (activación), un rápido procesamiento de la información tanto externa como interna.<sup>8</sup>

Podemos considerar que las características básicas de las situaciones de estrés son:

1. Exigencia excepcional del organismo
2. Falta de información, al menos momentánea
3. Activación fisiológica importante que permita

---

<sup>8</sup> Buendía José, *op cit.*, p. 22

- Recoger más y mejor la información
- Procesar e interpretarla lo más rápido posible
- Estar preparado para emitir inmediatamente la respuesta adecuada.

Por lo tanto, lo que caracteriza una situación de estrés es un desequilibrio entre las demandas del organismo y los recursos del individuo. Y cualquier situación que reúna algunas de las siguientes características básicas puede actuar como estresor.

Incertidumbre (no sé lo que me pasará, lo que ocasiona la sospecha de que pueda suceder algún peligro).

Cambio (es necesario adaptarse a una situación)

Falta de información (no se qué hacer, estoy indefenso)

Sobre carga en los canales de procesamiento (no se puede manejar y procesar toda la información que llega)

Falta de habilidades para hacer frente y manejar la situación que se presenta.

## 1.2 Antecedentes y Definición del Síndrome Burnout

El término Burnout venía siendo utilizado en el lenguaje anglosajón, dentro de la jerga de los deportistas, para describir una situación en la que en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera preparado y esforzado para conseguirlos. La traducción literal al castellano “**significa estar quemado**”<sup>9</sup>

El síndrome de **burnout** o de desgaste profesional fue descrito por Freudenberguer en 1974 e incluye, agotamiento o tensión emocional, deshumanización o despersonalización de las relaciones interpersonales en el trabajo, también incluye

---

<sup>9</sup> J. Buendía. *op cit.*, p.89.

la falta de una realización personal a consecuencia del mismo, con daño a la autoestima personal y deterioro del rendimiento laboral

Fue utilizado por primera vez por Freudenberguer para referirnos a los problemas de los servicios sociales. Pero fue Cristina Maslach quien dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977 dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología. Ella utilizó esta definición para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos, que consiste en que meses o años después de trabajo y dedicación, acaban quemándose o agotándose.

Desde hace más de 20 años, en Psicología, Psiquiatría y Medicina en general, se viene utilizando el término Burnout para describir un tipo de estrés laboral e institucional que se da, específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto constante y directo con las personas que son los beneficiarios del propio trabajo, en concreto, personal sanitario, docente, fuerzas de orden público y servicios sociales en las que la relación es de ayuda o servicio.

Durante los años de vigencia del concepto que nos ocupa en esta investigación, ha estado sometido a un interés creciente y, desde las aportaciones iniciales antes comentadas, se han ido añadiendo aportaciones de otros autores, hasta que en noviembre de 1981 se celebró en Filadelfia la primer Conferencia Nacional sobre Burnout que sirvió para unificar criterios y poner en común resultados y experiencias.<sup>10</sup> Desde entonces, el interés por este tema fue aumentando por una serie de razones como:

- La importancia cada vez mayor, que los servicios humanos han ido adquiriendo como participes del bienestar individual y de la colectividad.
- La valoración y la mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sanitarios, sociales y educativos
- 

---

<sup>10</sup> Buendía, José *op cit.*, p.90

- Los conocimientos, por parte de los investigadores, de los poderosos y perjudiciales efectos del estrés sobre las personas, así como sobre las organizaciones en las que participa el individuo.

La importancia del Burnout y su relación con la salud viene ilustrada por el hecho de que la Clasificación internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su décima revisión, en su capítulo XXI, que hace referencia a los factores que afectan al estado de la salud y al contacto con los servicios de salud, incluye un código para el Burnout dentro del apartado referido a los problemas relacionados con las dificultades de la vida.

El síndrome Burnout puede entenderse, como una forma de aflicción producida por un sobre esfuerzo en el trabajo que se manifiesta por severas pérdidas de energía y un descenso en la calidad y cantidad del rendimiento. Cuando decimos que un profesional “está quemado”, tratamos de reflejar el hecho de que una situación laboral, familiar o social le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa. Es el final de un proceso continuo de tensión y estrés. El término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de ajuste entre el trabajo y el puesto que ocupa.

A pesar de que el término lleva vigente varios años, aun no hay una definición unánime aceptada. Hay autores que asocian el Burnout con estrés y otros solo describen algunas variables relacionadas con salud física y bienestar. La definición más aceptada es la de Maslach y Jackson<sup>11</sup> (1981) que consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y psicológico o emocional, una actitud física o despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar. Para estos autores se produce un cansancio emocional que lleva a la pérdida de la motivación y que suele progresar hacia la frustración y el

---

<sup>11</sup> Buendía José *op cit.*, p.91

fracaso. Encontramos otros autores Pines y cols; (1981) que de manera muy similar definen el síndrome de Burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental caracterizado por decaimiento físico, sentimientos de desesperanza e indefensión, pérdida de recursos emocionales y desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, hacia la vida y hacia otras personas, como resultado de una presión emocional alta y constante asociada a una implicación intensa con otras personas durante un prolongado periodo de tiempo.

Los estudios que se han realizado sobre este tema son mayormente con profesionales de los servicios con seres humanos, es decir en aquellas personas que, por la naturaleza de su trabajo, han de mantener un contacto directo con la gente. Si bien las variables que intervienen en este proceso de desgaste son muchas, los investigadores señalan que es la relación intensa y directa con otros, lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome, aunque de forma más completa podemos entender el Burnout como el producto de una integración negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff y/o los clientes. Aunque en un primer momento este síndrome se consideraba exclusivo de estos servicios, lo cierto es que todos los profesionales sea cual sea su ocupación son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por el trabajo.

### **1.3 Características del Síndrome**

El rasgo fundamental del Burnout es el agotamiento o cansancio emocional, o lo que es lo mismo, la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los otros desarrollándose una actitud impersonal hacia los clientes y los miembros del equipo, mostrándose distanciado, cínico, utilizando etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o bien tratando de culpar a los demás de sus frustraciones y del descenso de su compromiso laboral.

Otro rasgo esencial es el sentimiento de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas de trabajo exceden su capacidad para atenderlas debidamente.

Este sentimiento puede estar presente o bien encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia. Ante la amenaza inconsciente de sentirse incompetente, el profesional redobra sus esfuerzos para afrontar las situaciones dando la impresión a los demás que le observan que su interés y dedicación son inagotables. Así bien es como se abordan tres aspectos importantes del síndrome del Burnout.

- El agotamiento emocional. Que supone síntomas de pérdida de la energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite.
- La despersonalización. Que supone un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del periodo de trabajo, con un decaimiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos.
- La Realización personal. Que es una dimensión relativamente independiente de las anteriores que implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, inefectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo. es decir respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo respuestas típicas de la depresión.<sup>12</sup>

Ahora bien, debido a que el término Burnout ha surgido en relación a otros conceptos ya existentes, es difícil establecer claras diferencias con ellos, como sucede con el estrés y la depresión, pero también con el aburrimiento y la insatisfacción laboral. A pesar de las muchas investigaciones y de la gran importancia del concepto, dado que afecta a un gran número de profesionales, existen dudas de la validez de su constructo, se señala que los reportes del Burnout han sido en ocasiones disertaciones carentes de verdadero apoyo empírico sin

---

<sup>12</sup> Buendía. José *op cit.*, p.93

soportes teóricos. El mismo término ha sido criticado por su correlación con el estrés, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, presión y fatiga

En este sentido, algunos autores Schaufeli y Enzmann<sup>13</sup> (1998) consideran que el síndrome es consecuencia del estrés laboral

La diferencia del Burnout –Depresión ha sido también explorada. Así, algunos autores opinan que los sentimientos son algo global, difícil de manejar con palabras, de modo que cuando una persona experimenta depresión o Burnout simplemente se siente mal y la diferencia entre ambas es demasiado confusa para ser apreciada en los ítems de un test.

Otro gran problema que encontramos en cuanto el tema que nos ocupa es precisamente esa diferenciación entre estrés- Burnout. Son muchas las conexiones entre un concepto y otro, y la única diferencia más aparente y real que existe es que el Burnout es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral. Hay quienes identifican el Burnout como una de las posibles respuestas crónicas al impacto acumulativo de estresores.

El estrés y la ansiedad son cada vez más comunes entre el colectivo docente, esto lo podemos observar en las recientes investigación que se han realizado acerca del tema. Es una situación problemática general, con amplia incidencia en numerosas actividades laborales, pero que en el caso de la enseñanza, específicamente, se presentan unas connotaciones evolutivas especialmente alarmantes

De los pronósticos mencionados y de los hechos vividos en la década de los 70s Hargreaves,<sup>14</sup> (1978) en la enseñanza, se pasó en la década de los 80s a una situación aún más aguda donde se ha pagado un elevado precio, tanto en los aspectos personales como económicos. Se trata pues, de una situación profesional

---

<sup>13</sup>Manassero María Antonia, Estrés y burnout en la enseñanza, Palma: Universitat de les Illes Balears, 2003

<sup>14</sup> Ibíd., pag.13

de alto riesgo en la enseñanza que requiere, sin duda, una atención especial y que será abordada en siguientes apartados

#### **1.4 Síndrome del Burnout y Productividad**

Mucha gente encuentra gran parte de su satisfacción y su identidad en el trabajo. De ahí que puede llegar a ser artificial la distinción entre estrés relacionado con el trabajo y no relacionado con él, dada esta implicación. La mayoría de quienes nos rodean, sin embargo, trabajan por necesidad social. Y ahí puede estar la fuente de muchos conflictos que generan el estrés laboral, que a su vez se convierten en estrés en la familia, entre los amigos, etc. Y de aquí vendría a colación el aforismo de que si ¿vivimos para trabajar o trabajamos para vivir?

Las consecuencias negativas del estrés para la salud quizá se experimenten con más frecuencia en el mundo del trabajo que en otra parte, debido a la cantidad de tiempo que pasamos en él, a las actividades relacionadas, o a la responsabilidad que se contraen con su realización.

Es así como la idea de que existe una relación evidente entre el tipo de trabajo que realizan los individuos y la posibilidad de disfrutar una buena salud o de padecer una enfermedad, parece generalmente aceptada entre los investigadores del estrés ocupacional.

Las investigaciones acerca de la influencia del estrés laboral sobre la productividad comenzaron por los años cincuenta, respondiendo al interés suscitado por los contextos laborales, especialmente el coste económico tanto para los individuos como para las organizaciones. En los últimos años se extendió entre la dirección de la empresa la idea de que el mejor capital de que disponía era el empleado y por lo tanto había que cuidarlos.

Una de las definiciones más conocidas en el ámbito del trabajo es la de McGrath<sup>15</sup> (1970), que ve el estrés como el resultado de una interacción de la persona y del

---

<sup>15</sup> Buendía José *op cit.*, p.21

entorno, que introduce en la persona una demanda, una obligación o una oportunidad para la acción. La percepción de la demanda estresante es el catalizador en esta definición: el grado en que la demanda es estresante depende de si la persona la percibe o no como tal. Existe estrés potencial cuando una situación se percibe como una presentación de una demanda que amenaza con exceder las capacidades y recursos para hacerles frente, bajo condiciones en las que se espera una diferencia sustancial entre beneficios/costes, derivados de afrontarla o no afrontarla.

Uno de los grandes problemas del estrés en el ámbito laboral, es no considerar la situación crónica o episódica del mismo. Se ha hecho mayor énfasis en los estresores agudos, prestando poca atención en los crónicos, Sin embargo las situaciones crónicas de estrés pueden verse como una parte de la cultura de una determinada organización y permanecer sin percibirse en la rutina diaria pero su impacto a largo plazo puede ser tan dañino como el de los estresores agudos. Así también es de suma importancia la duración del evento estresante, sea agudo o crónico y podría correlacionarse con la gravedad de la situación estresante.

Las situaciones estresantes en el trabajo pueden incidir en la vida no profesional. El trabajador afectado por estrés puede llegar irritable al hogar y mantener una relación tensa con su pareja, que a su vez se convierte en otra fuente de estrés que repercute en hacer mal el trabajo. De ahí que además de las propias del puesto laboral, haya que tomar en cuenta fuentes ajenas al propio trabajo.

Debemos de tener en cuenta que los estresores laborales potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad, en el grado que el trabajo se especializa más y en que la obsolescencia humana se vuelve un desafío mayor que la obsolescencia mecánica. Así Ricahard Lazarus<sup>16</sup> (1997), considera como estresores los siguientes

---

<sup>16</sup> Lazarus y Cohen: Environmental Stress. En: Altman I y Wohlwill JF (dirs.) Human behavior and the environment: Current theory and research. Nueva York: Plenum 1977

- Los estresores del ambiente físico
- Los estresores en el nivel individual
- Los estresores colectivos y organizacionales
- Los estresores extraorganizacionales

En la parte del ambiente físico debemos considerar el ambiente social y físico del estresor y la vulnerabilidad que en este caso serían las características individuales, podemos diferenciar unos estresores más concretos en el ambiente físico como son las condiciones físicas del medio ambiente a las que es necesario que se adapte el empleado para mantener la homeostasis, son los que algunos designan como los estresores de los obreros. Luz, ruido, temperatura, vibraciones, movimientos etc.

Factores individuales vinculados con el burnout.

#### Roles conflictivos

La combinación de lo que espera y exige el empleado de sí mismo y de los demás miembros de la organización origina presiones de rol; cuando el cumplimiento de un conjunto de presiones dificulte o imposibilite el conjunto de presiones, existen roles de conflicto. Algunos son subjetivos y otros son objetivos como el conflicto entre requisitos formales de rol y los propios deseos, metas o valores. Estos conflictos producirán insatisfacciones en el trabajo que estaría en relación positiva con la autoridad de quien envía el mensaje conflictivo.

#### Ambigüedad de Rol.

Falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando en los objetivos de trabajo y el enlace de las responsabilidades. Se ha descubierto más insatisfacción con el trabajo, más tensión relacionada con el mismo, bajos niveles de confianza en sí mismos y asociación a indicadores de salud física y mental, con la tensión arterial, entre los que contaron ambigüedad del rol. También otros han encontrado, además de menor satisfacción en el trabajo, niveles más bajos de motivación e intenciones

expresas de abandonarlo, depresión, reducción en la autoestima y disminución en la satisfacción con la vida.

#### Sobre carga de trabajo

Hablamos de la sobrecarga crónica, cuantitativa y cualitativa. Ya Friedmen y Rosenman, las relacionaron con cambios bioquímicos y elevaciones de colesterol detectando un aumento de este en los sobrecargados. La sobrecarga podría asociarse también con menor confianza en sí mismo disminución de la motivación para el trabajo, aumento en el ausentismo y menor cantidad de sugerencias formuladas. Algunos autores han observado que se asociaba con insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, disminución en la autoestima, amenaza vergüenza, colesterol alto, pulso acelerado, resistencia de la piel, mayor consumo de cigarrillos.

#### Responsabilidad por otros.

La responsabilidad por gente es mucho más estresante que la asumida por objetos. En numerosos estudios, hallaron que los que los que tenían mayores responsabilidades por gentes tenían más probabilidad de padecer afecciones cardíacas. French y col., en trabajos de la NASA, la encontraron relacionada con mayor consumo de cigarrillos, tensión arterial alta y elevados índices de colesterol.

#### Relativos al desarrollo de la carrera.

Se trata de la percepción de la persona sobre la calidad del progreso en su carrera. Con frecuencia la causa de estrés es la discrepancia entre logros reales y aspiraciones. El propio desarrollo de la carrera profesional entendida como una secuencia de actividades. Y conductas relacionadas con el trabajo. Con un comienzo hacia los 24 años, un desarrollo entre los 25 y 44 años, un mecanismo hasta la jubilación y un final después de la jubilación presentan una serie de diferenciada de los estresores según la fase en la que se encuentra el sujeto.

## **1.5 Factores Colectivos Organizacionales Vinculados con el Burnout**

La efectividad de la organización está influida por la naturaleza de las relaciones entre los mecanismos de un grupo. Se ha encontrado (1939) que las condiciones ambientales influirían menos que algunas situaciones psicológicas y sociales, descubriéndose así la importancia de la identidad de un grupo.

Algunas condiciones extraorganizacionales pueden provocar el síndrome burnout en mayor medida que los estresores del propio trabajo. De los cuales Hawthorne (1939) considera las siguientes:

Diferencias individuales.

Como en otros contextos, las diferencias individuales en el ámbito laboral moderan la relación entre los estresores y el estrés. Podemos hacer una clasificación de estas diferencias en demográficas, conductuales y cognoscitivas-afectivas. Entre las primeras encontramos edad, sexo, educación, ocupación, ingresos, ejercicio y estado de salud. Operan, fundamentalmente, entre el estrés percibido y la respuesta. Entre las segundas citamos los niveles de necesidades, el locus de control, la tolerancia a la ambigüedad, la autoestima y los tipos de personalidad. Operan tanto entre estresores y estrés percibido como entre estrés percibido y respuesta.

Edad.

El estrés puede afectar la edad fisiológica, precipitando el incremento. La edad puede modular el estrés si la encajamos dentro de las diferentes etapas del desarrollo. Lo que puede ser muy estresante para un joven que comienza a ejercer una profesión puede carecer de importancia para un adulto que lleva muchos años. Aun que también puede darse el caso de manera inversa cuando el trabajador adulto se ve rebasado por los aspectos de actualización y en cuanto a la tecnología se refiere donde el trabajador joven posee mayor capacidad para desarrollar los mismos, haciendo de esta situación algo sin mayor problema ni causa de estrés.

Por otro lado la patología varía profundamente de acuerdo a la edad. Con la edad varía la vulnerabilidad del organismo al estrés, por ejemplo en la edad avanzada disminuye la competencia inmunológica.

#### Sexo.

Parece que las mujeres no han percibido tanto el estrés como los hombres, ni han mostrado los efectos negativos del estrés en el mismo grado, aunque podría estar muy ligado a los distintos roles desempeñados tradicionalmente. La prevalencia de enfermedades, por otra parte, es distinta para los varones como para las mujeres. Las mujeres parecen ser menos vulnerables que los hombres a las enfermedades coronarias, pero más vulnerables a la obesidad y a otros problemas físicos asociados. En determinadas edades el hombre tiene más probabilidades de morir de padecimientos cardiacos, accidentes y enfermedades relacionadas con el alcoholismo asesinatos y suicidios. Se pueden atribuir diversos factores entre ellos la genética, así como los roles desempeñados por cada sexo. La mujer tiende a reaccionar fisiológicamente menos al estrés. Pero actualmente estos indicios de factores están cambiando; donde la mujer desecha sus antiguos roles y las consecuencias del estrés en ellas están cambiando de forma notoria. Y podría llegar el momento en que el sexo no juegue un papel moderador de estrés importante.

#### Educación

El verdadero modulador podría ser no el nivel educativo, sino una serie de factores asociados con la educación, donde se observa que las situaciones sociales más deprimidas económica y culturalmente poseen mayor incidencia de sucesos vitales estresantes.

#### Ocupación

Haciendo referencia a esta situación con ciertas reservas hay ocupaciones más estresantes que otras. Algunos autores han distinguido entre grupos profesionales con altos niveles de estrés: abogados, jueces, médicos, farmacéuticos, agentes de

seguros, agentes de bienes raíces, directores de colegios y profesores. Siendo estos últimos a los cuales nos enfocamos en esta investigación.

### Ingresos

En cuanto a este aspecto se refiere, la situación de una baja remuneración en por las altas cargas de trabajo y exigencias de los jefes o dueños de colegios, ocasiona un alto sentimiento de insatisfacción que a su vez generan altos niveles de estrés y angustia al no verse reconocido y valorado el trabajo.

### Estado de la salud.

Las personas son muy diferentes en cuanto a la cantidad de ejercicio que practican. El ejercicio es un moderador de estrés puesto que puede aliviar la tensión, la frustración, la ansiedad y aun la depresión por que puede contribuir a la salud física en general

Como dimensiones de personalidad que pueden influir o ejercer efecto moderador sobre el estrés tenemos: locus de control y control percibido, búsqueda de sensaciones, sentido del humor, dominancia autoeficacia, afán de poder, el nivel de necesidades de autoestima y personalidad.

Intraorganizacionales eventos y situaciones ajenos a la vida laboral que sin embargo influyen en el trabajo como problemas conyugales, económicos, inestabilidad política etc. Son tres: individuales, grupales y organizacionales. Una cuarta se relaciona con el ambiente físico que es el ruido iluminación etc.

Como ya mencionamos antes, a mediados de los 70s Freudenberguer introduce la palabra Burnout estar (agotado, quemado) como característico de las profesiones de ayuda, aquellas que ofrecen servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario. Se ha reconocido en diversos trabajos de investigación, que son profesionales de alto riesgo las relacionadas con la salud, la enseñanza y la seguridad pública así como las que implican trato directo con las personas.

El trastorno incluye, en primera instancia ausentismo a sus centros de trabajo, y en el peor de los escenarios puede hasta llegar al abandono del mismo, rompiendo así la relación laboral a causa del desgaste emocional y tensión que genera el estrés en sus vidas

Por otra parte, otros autores (Atance, 1997, Fuertes, 2004, Dale y Weinberg 1989, McCraine et al., 1987, Cardinell, 1981; Seltzaer y Numerof, 1988, Naisberg y Fenning, 1991, Jackson et al., 1986; Maslach y Jackson, 1981, Olivar et al., 1999; Caballero et al., 2001; Bustinza et al., 2000, Pera y Serra-Prat 2002) desarrollan una tabla que resume las principales variables que puede asociarse con la aparición del burnout y que son las siguientes<sup>17</sup>



La edad, sexo, o la personalidad del Individuo.



El estado civil o número de hijos.



La sobrecarga de trabajo, las relaciones con equipo laboral la antigüedad, el turno de horario o el tipo de actividad

---

<sup>17</sup> <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>

## **Edad**

Aunque la edad no parece influir en la aparición del síndrome, se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste.

Este periodo correspondería a los primeros años de carrera profesional, en el que se produciría la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, momento en el que se aprende, en muchas ocasiones, que las recompensas personales, profesionales y económicas no son las esperadas (Atance, 1997).

## **Personalidad**

En este sentido, parecen ser más vulnerables aquellas personas que tienen acusados rasgos de rigidez, inmadurez, inseguridad, inestabilidad emocional y necesidad de admiración ajena (Fuertes, 2004).

## **Estado civil**

Este síndrome se ha asociado más con las personas que no tienen pareja estable. Parece que los solteros tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización que aquellas personas que o bien están casadas, o conviven con parejas estables (Dale y Weinberg, 1989).

## **Trabajo por turnos**

La rotación del turno laboral y el horario puede conllevar, según varios autores, la presencia del síndrome. Aunque tampoco existe unanimidad en este criterio en las diferentes profesiones estudiadas, es en el colectivo de enfermería donde se estima que esta influencia puede ser mayor (McCraine et al., 1987).

### **Años de antigüedad**

En cuanto a esta variable, tampoco existe acuerdo, ya que hay autores que señalan dos periodos (el primero lo constituirían los dos primeros años de experiencia profesional y el segundo, a partir de los 10 años de experiencia) como los momentos en los que se produce una menor asociación con el síndrome (Cardinell, 1981; Seltzaer y Numerof, 1988)

Por el contrario, otros autores encuentran una relación inversa, debido a que los sujetos que mayor burnout experimentan acabarían por abandonar la profesión, por lo que los trabajadores más antiguos serían los que menos niveles de burnout presentarían (Naisberg y Fenning, 1991)

### **Sobrecarga laboral**

Es conocida la relación entre el burnout y esta variable en los profesionales asistenciales, de manera que este factor, que se considera uno de los que más peso tienen, produciría una disminución en la calidad de las prestaciones ofrecida por estos trabajadores tanto cualitativa como cuantitativamente (Jackson et al., 1986; Maslach y Jackson, 1981).

### **Salario**

También el salario ha sido involucrado como otro factor que afectaría al desarrollo del burnout en los profesionales, aunque tampoco está demostrado en la literatura médica. Según los estudios sobre motivación laboral, no obstante, el salario no constituye un aspecto clave en la motivación una vez que alcanza unos niveles aceptables.

### **Género**

La prevalencia de este síndrome se considera que afecta de forma diferente a hombres y mujeres. Sin embargo, al revisar la literatura médica al respecto, aparece,

una vez más, división de opiniones en cuanto a la mayor prevalencia de este síndrome en uno u otro grupo.

Este fenómeno ya lo habían advertido Maslach y Jackson<sup>18</sup> (1985), quienes precisaron que en esta dimensión las mujeres son más propensas que los hombres a puntuar más alto, mientras que los hombres son más proclives a obtener puntuaciones más elevadas en la dimensión de despersonalización.

Diversos estudios afirman que los varones son más susceptibles a sufrir el síndrome de burnout (Olivar et al., 1999; Caballero et al., 2001; Bustinza et al., 2000). Pera y Serra-Prat (2002)

### **Fases del Burnout**

No existe una causa precisa para la aparición de este síndrome; sin embargo, se sabe que el inicio es insidioso, ya que una persona no está libre un día y al siguiente se levanta «quemada», sino que, por el contrario, esta situación de desgaste profesional va fraguándose poco a poco. Su curso se desarrolla de forma continua y fluctúa en el tiempo, de manera que pueden aparecer fases más agudas y otras más leves.

Algunos autores, como Chernis (1995), hablan de tres fases evolutivas en el desarrollo de este síndrome, que se recogen en la siguiente tabla:

---

<sup>18</sup> Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982): The Cost Of Caring. Englewood Cliffs, N.J., PrenticeHall

## FASES EVOLUTIVAS DEL SINDROME DE BURNOUT.

### PRIMERA FASE

Aparece un desequilibrio entre las demandas y los recursos de afrontamiento(estrés social)

### SEGUNDA FASE

Se produce un estado de tensión psicofísica.

### TERCERA FASE

Aparecen una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo (evitación de tareas estresantes, alejamiento personal) de forma que aparece una tendencia a tratar a los beneficiarios del trabajo de forma mecánica, distante y rutinaria.

## 1.6 Síndrome del Burnout en la Educación

Sabemos que este síndrome se presenta en aquellos profesionales que tiene estrecha relación con el servicio a directo con personas<sup>19</sup>, que se caracteriza por el agotamiento emocional. Pero en esta investigación nos enfocaremos concretamente en los docentes y para ellos revisamos la situación de malestar en los docentes.

En los últimos años un gran número de informes, estudios y noticias tratan de la crecientemente deteriorada problemática de la enseñanza. Donde podemos observar que las situaciones de angustia y ansiedad están golpeando cada vez con más fuerza al profesorado, un colectivo que en los últimos tiempos asume responsabilidades que van más allá de lo académico. Entre las causas de este fenómeno que se están dando con mayor frecuencia se encuentran la creciente indisciplina en las aulas y la tensión en la propia escuela. Pero también existen factores estructurales, como son la acumulación de tareas, la saturación de las aulas o la falta de profesionales de apoyo en los centros, que contribuyen a mantener el equilibrio psíquico de los que se dedican a la enseñanza. Sin tomar en cuenta la baja remuneración económica derivada de la situación mundial en la que se encuentra inmersa la sociedad actual.

Gripes, catarrros, lesiones musculares o alteraciones de la voz se pueden considerar enfermedades comunes entre el profesorado, pero cada vez más patologías como el estrés o la depresión aparecen asociadas a la actividad docente. Las cuales están encendiendo focos rojos en el ámbito laboral de la docencia. Éste es un trabajo intelectual y también administrativo; además de impartir clases, hay que prepararlas, ajustarse a los programas en tiempo y contenido y realizar otras funciones. En los últimos años los que se dedican a educar están asumiendo responsabilidades que van más allá de lo académico, haciéndose cargo de ámbitos que antes estaban reservados a la familia y a la sociedad. Todo ello produce muchas veces fatiga mental, estrés o el síndrome de Burnout, es decir, estar “quemado”. Y si a esto le

---

<sup>19</sup> El síndrome se desarrolla con más frecuencia en la profesiones donde se trabaja mayormente con gente

aunamos el natural desgaste físico de la edad, el profesor se encuentra en una situación complicada.

Aunque el profesorado constituye un colectivo muy heterogéneo, las situaciones de angustia y ansiedad están golpeando con fuerza a este sector profesional, y una de las causas hay que buscarla, según los expertos, en la creciente indisciplina en las aulas. “La relación con los alumnos es uno de los aspectos potencialmente más gratificantes, pero lo cierto es que en buen número de casos esta comunicación está presidida por la tensión”, señala Valentín Martínez Otero, doctor en Psicología y Pedagogía. “Cuando se habla de un profesor quemado se habla en realidad del síndrome del estrés, que supone una alta tensión emocional producida por situaciones de esfuerzo excesivo, preocupación extrema o grave sufrimiento. Esto influye en la propia personalidad del docente y en la forma de afrontar el ambiente de trabajo”<sup>20</sup>. ( Revista de educación, Nº. 26, 2003)

Los que trabajan en el medio escolar advierten que los centros son hoy mucho más complejos que hace unos años, sobre todo porque ahora llegan alumnos más diversos. Ahora todos los alumnos están escolarizados desde los 3 hasta los 16 años: el profesor debe enfrentarse a dificultades de aprendizaje, diferentes capacidades, motivaciones o intereses, y además están llegando alumnos extranjeros, con lo cual la heterogeneidad es mayor que nunca. En opinión de Juan Antonio Planas<sup>21</sup> (2009), presidente de la Confederación de las Organizaciones de Psicopedagogía y Orientación de España (COPOE), “no es lo mismo dar clase a un grupo homogéneo que a otro heterogéneo, con diferentes capacidades y rendimientos”. Por eso, este especialista es partidario de asesorar al profesorado sobre fenómenos que antes no existían o se desconocían, como el déficit de

---

<sup>20</sup> Otero Pérez Valentín Martínez-. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado ISSN 1577-0338, Nº. 26, 2003,

<sup>21</sup> Planas Domingo Juan Antonio. Cuadernos de pedagogía, ISSN 0210-0630, Nº 389

atención, la hiperactividad, las ludopatías, la anorexia, la bulimia o la drogadicción. También precisan orientación en temas como materiales específicos para trabajar en esa disparidad, agrupamientos más reducidos, nuevas tecnologías aplicadas a la educación o información sobre instituciones especializadas. A su juicio, lo que más está deteriorando el clima docente son las extralimitaciones de algunos alumnos.

Y si bien son varios los factores que causan el estrés en los docentes se ha llegado a pensar que el factor principal es que **“Hay familias que han adjudicado la tarea de imponer límites educativos a sus hijos. Estos alumnos generan problemas de convivencia en los centros educativos y esto es lo que más estrés provoca en el profesorado.”**<sup>22</sup> (Revista Pedagógica, Nº 389, 2009)

La inadecuada interpretación de la participación de los padres en la gestión del sistema educativo, que lleva una creciente intromisión de estos en los asuntos didácticos que son propios y reservados exclusivamente a los profesores, son un indicador de la creciente presión de los padres sobre los profesores, que los profesores consideran absolutamente injustificada, y que es fuente de conflicto y tensión.

Un sistema disciplinario excesivamente blando y poco funcional, que no permite a los profesores un control práctico y real de los casos problemáticos y conflictivos en las escuelas. La sensación de desánimo e indefensión de los profesores en este asunto es general, especialmente en los niveles secundarios, porque además los profesores se encuentran expuestos a vivir la violencia de sus alumnos.

Y una sociedad actual de los países occidentales ofrece a sus jóvenes y niños, básicamente un entorno fácil y hedonista, donde la vida es agradable y es posible para casi todos. Generan un malestar muy marcado en los profesores y aunque la tendencia cultural es no renunciar a ninguna aspiración y aprovechar todas las oportunidades que pueden surgir. Encontramos que, la vida en las escuelas es más

---

<sup>22</sup> Planas Domingo Juan Antonio. Cuadernos de pedagogía, ISSN 0210-0630, Nº 389

regulada y ofrece menores elecciones, donde el profesor se encuentra acorralado por la situación de tensión que experimenta.

Debemos destacar también la imagen del profesor como un conjunto de rasgos prototípicos y estereotipados, que tiene el hombre de la opinión pública sobre la profesión docente y sobre los profesionales que la desempeñan. Esteve<sup>23</sup> (1987) sugiere que la imagen pública del profesor tiene dos rasgos principales. Uno de ellos idealizado, donde se presenta la docencia como una profesión idílica, en tanto el otro rasgo es más crudamente realista, resaltando la importancia de los conflictos en la enseñanza. La visión idílica destaca sobre todo, el aspecto atractivo de la profesión: donde el profesor juega un papel de amigo que convive con los estudiantes, ayudándoles y aconsejándoles, con grandes cualidades de personas de entrega, sacrificio y trabajo que curiosamente, desarrolla en escenarios fuera del aula que es donde pasa la mayor parte de sus horas.

Los profesionales de la educación que prestan servicios a través de una relación directa con los alumnos, presentan varios síntomas de ansiedad y depresión como insomnio crónico, dolores musculares, falta de energía, pérdida de interés y de la capacidad para obtener satisfacción de las tareas realizadas, así como, incremento en los conflictos familiares y mayor consumo de sustancias adictivas, como tabaco y alcohol.

Es así como podemos decir que un profesor con estrés o síndrome de burnout, presenta un estado de activación física y psicológica relacionada con el esfuerzo necesario para hacer frente a las demandas de un trabajo y que cuando se cronifica tiene repercusiones negativas para la salud. Los desencadenantes específicos del estrés laboral están ligados al desempeño de la profesión en este caso a la profesión docente.

Muchos profesores y profesoras realizan su labor con fatiga, cansancio, irritación o depresión, algunos se sienten desvinculados con el centro en el que prestan sus

---

<sup>23</sup> María A. Manassero. *op cit.*,. Pag.80

servicios y otros superados por el trabajo, se muestran incapaces de hacer frente a la diversidad de tareas y necesidades educativas.

Encontramos que las causas del estrés docente son:

Falta de colaboración de las familias

Diversidad de necesidades educativas

Problemas de disciplina de los alumnos

Falta de motivación e interés

Falta de reconocimientos social

Escases de recursos materiales

Innovación educativa sin capacitación previa

Conflictos entre compañeros

Impacto de las nuevas tecnologías

Asimismo, se pueden incluir también: estar pendiente del comportamiento de los alumnos, intentar captar su atención y controlar su comportamiento, tratar con la diversidad de necesidades educativas de cada grupo en particular, intentar motivar a los alumnos en el estudio, superar conflictos entre los compañeros y tratar asuntos con los padres.

A todo esto surgen reacciones frente a los estresantes que comienzan con un desconocimiento ante el desequilibrio entre las expectativas y la realidad con la que se encuentra el/la profesor/a. Ante esta realidad, la mayoría de los docentes se sobrepone y activan mecanismos de adaptación y motivación profesional. Pero en los casos cuando los problemas persisten en un caso drástico se llega al abandono

de la profesión. El ausentismo, la ansiedad y reacción depresiva, serían las últimas etapas de este proceso de “estar quemado”.

Ahora bien desde el aspecto Psicosocial, encontramos que Maslach y Pines (1977) plantean la investigación del Burnout, mediante aplicación de cuestionarios y entrevistas, desde una perspectiva psicosocial, partiendo de la deshumanización, despersonalización y la sobrecarga en el trabajo relacionada con el estrés y la frustración en el trabajo. Pines (1993) pretende identificar las condiciones ambientales que originan el Burnout, los factores que ayudan a mitigarlo y los síntomas específicos que caracterizan el síndrome, especialmente los de tipo emocional a través de distintas profesiones. El síndrome del Burnout conceptualizado por estas autoras, se caracteriza por tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, (el profesional se siente vaciado, consumido, agotado) Despersonalización (experiencia de sentimientos de endurecimiento emocional, desapego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto, insensibilidad y empatía para con los clientes y sus necesidades)

Y la falta de realización personal (aparecen, sentimientos negativos de inadecuación, ineffectividad e incapacidad para el trabajo).

### **1.7 Explicación del Síndrome**

Todo esta sintomatología no aparece de la noche a la mañana, como señala Leiter (1993), el Burnout no es algo que aparece repentinamente como respuesta a un hecho concreto, sino más bien es un estado que emerge en un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos, incluso de baja intensidad. Todo este proceso que rodea el Burnout es en cierta medida idiosincrásico, diferente de unos individuos a otros, en el inicio, en el desarrollo, en los síntomas físicos experimentados y en el tiempo. Debido a esta idiosincrasia del Burnout, se han propuesto varios modelos que intentan describir el proceso del desarrollo del Burnout

Actualmente la perspectiva más aceptada por los investigadores de este tema es la desarrollada por Maslach y Jackson (1986). Desde esta perspectiva de carácter psicosocial, asumida por la mayoría de los autores, el síndrome del Burnout debe ser conceptualizado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

Si bien, originalmente, se partía de la comprensión del síndrome quemarse como un estado, los trabajos que se han elaborado a partir de esta definición psicosocial han conducido a entenderlo como un proceso. Esta definición por agotamiento emocional se entiende una situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de su nivel afectivo. Entraña un agotamiento de la energía y/o de los recursos emocionales propios. En cuanto a la falta de realización personal en el trabajo se define como una tendencia a evaluarse negativamente. Todo este proceso que se caracteriza por sentimientos contradictorios, representa una dificultad en su comprensión y consecuentemente en establecer líneas o estrategias de afrontamiento.

Decir que un profesional está quemado es un término impreciso. Tiene una unidad coloquial difícil de cuantificar, sugiere un fenómeno estático, lo cual dificulta que pueda ser entendido como una respuesta a un proceso más amplio de estrés laboral. Así pues, desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout debe ser entendido como una respuesta a las fuentes de estrés que surge de las relaciones e intercambios sociales entre los docentes y todos los elementos que configuran el elemento complejo de la escuela. En definitiva pretende identificar las condiciones ambientales que originan el Burnout y los factores que ayudan a mitigarlo.

Si bien desde esta perspectiva psicosocial hay coincidencia en la anterior consideración, lo cierto es que encontramos diferencias al establecer el orden que aparecen o se desarrollan los síntomas y fases que integran tal proceso. Si nos centramos en el Burnout como un proceso continuo, entendemos que hay elementos que pueden presentarse en mayor o menor grado, con lo cual encontramos esas

diferencias, en cuanto a las fases y las secuencias de ese proceso, con lo que han surgido varios modelos procesales que tratan de explicar el desarrollo del mismo.

Continuando con las perspectivas explicativas del síndrome de Burnout y siguiendo la clasificación de Gil Monte y Peiró (1977), podemos establecer varios modelos teóricos:

1.-La teoría social cognitiva, que resalta las variables personales, enfatizando aspectos como los sentimientos de competencia, la realización en el trabajo y la percepción de la situación realizada por el propio sujeto.

2.- Teoría del intercambio social. Hace hincapié en los procesos de interacción social y sus consecuencias para los profesionales. En ella se resalta la importancia que tiene la percepción de relaciones equitativas por parte del sujeto y que éstas no supongan ningún tipo de amenaza.

3.- Teoría organizacional, que destaca la importancia de las variables del entorno laboral en la etiología del síndrome, en especial de las disfunciones de rol, los problemas derivados de la estructura y el clima organizacional.

4.- Teoría ecológica. Esta teoría la de más reciente incorporación en el estudio del Burnout, por lo que incluimos algunos aspectos explicativos de la misma. Se basa en la interrelación entre los distintos ambientes en los que participa el sujeto directa o indirectamente, entendiendo que pueden producir desajustes ecológicos, esto es, cuando las distintas normas y exigencias de cada ámbito entran en conflicto entre sí. Desde esta explicación la organización escolar constituirá un sistema de interrelación con otros sistemas, lo cual podría generar desajustes de muy diversa índole. Concretamente distinguimos los tres ámbitos fundamentales:

- Exosistema, que hace referencia al sistema social más amplio y donde podemos incluir factores como las políticas educativas globales, el tratamiento de los medios de comunicación, etc. Podemos apreciar con facilidad, que en aquellas ocasiones en las que los temas relacionados con la docencia y la escuela son tratados en los medios de comunicación, de manera superficial, pero rigurosa e incluso banal, se provoca una profunda sensación de decepción y desencanto en los docentes.
- Mesosistema, que se refiere al conjunto de servicios e instituciones con los cuales, una determinada organización escolar, interactúa de manera más directa. Aquí podemos incluir los servicios complementarios de la propia organización (EAP's, actividades extraescolares, servicios culturales, asistenciales, etc.) y disponer o no de una red eficaz de los mismos para dar respuesta a las posibles necesidades, tendrá una influencia importante sobre la potencialidad del estrés en los docentes
- Microsistema, que alude a la organización concreta en la que el profesional realiza su acción educativa. Estos factores son los que tienen una mayor proximidad con la persona en cuestión y por ello constituyen los elementos más disponibles para desarrollar posibles estrategias del tratamiento del estrés.

Desde esta perspectiva, el síndrome Burnout es el resultado de un desajuste entre estos ambientes en los que la persona participa directa o indirectamente.

A modo de resumen destacamos que los puntos en común de la mayoría de los autores de las diferentes aportaciones teóricas revisadas hasta ahora, coinciden en tomar en cuenta el análisis del Burnout bajo las siguientes características esenciales:

- 1.- El desgaste profesional es un proceso en un continuum temporal y no una condición estática.
- 2.- El desgaste profesional se entiende como un proceso de respuesta a una situación de estrés crónico.
- 3.- Los trabajadores más susceptibles al desgaste profesional han comenzado su carrera con dedicación idealista a los servicios humanos.
- 4.- El desgaste profesional se centra en los trabajadores denominados de ayuda en este caso los maestros.

Por último la siguiente tabla recoge y contrasta los rasgos más relevantes de cada una de las diferentes aportaciones teóricas revisadas.

<b>Teoría</b>	<b>T. Cognitiva</b>	<b>T. Intercambio social</b>	<b>T. organizacional</b>	<b>T. Ecológica</b>
<b>Ideas</b>	La percepción que realiza el sujeto de la situación.	Centrada en los proceso de interacción social.	Las variables del contexto laboral son determinantes.	Interacción entre los distintos ambientes.
<b>Origen</b>	Variables personales (percepción auto concepto, etc.)	La percepción de relaciones como no equitativas.	Estresores contextuales.	Desajustes ecológicos.
<b>Conse- cuencias</b>	Los propios esquemas mentales configuran el estrés.	Proceso de interacción social percibidos como amenazantes.	Problemas y disfunciones del rol derivados de la estructura y clima organizacional.	Las distintas normas y exigencias entran en conflicto.

## **1.8 Modelo Integrador.**

A partir de todas las aportaciones y consideraciones vistas anteriormente, la tendencia más asumida actualmente, en la literatura revisada (Peiró, 1991-1992, Esteve 1988-1994,1995-1997, 2001-2003; Calvete y Vila, 1998-2000; Gil Monte y Peiró, 1997, 1999,2000; Manassero y col 1994-1995, Marcelo, 1994,1995,2000) pasa por adoptar un modelo integrador.

Este recoge de cada una de las diferentes teorías aquellos aspectos más destacables para reconfigurarlos en una nueva explicación más amplia e integradora, la cual contempla el papel que las variables organizacionales, personales y las estrategias de afrontamiento juegan en el proceso de Burnout.

El modelo integrador (Peiró 1992; Peiró y Salvador 1993; Gil Monte y Peiró, 1997,200), pasa por considerar la importancia de la variables cognitivas del yo, relacionadas directamente con el desempeño laboral (autoconfianza), el papel de algunas variables del entorno organizacional y sus posibles conflictos, las relaciones interpersonales y la importancia de las estrategias de afrontamiento que asume cada individuo (carácter activo evitación, etc.) todo ello considerando que se desarrolla en un marco conceptualizador determinado, el de una organización escolar en concreto.

Se explica el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales, (estrategias activas o de evitación), no son eficaces para reducir el estrés. Consecuentemente estas respuesta acaba actuando como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

Lo cierto es que los profesionales deberían desarrollar estrategias de afrontamiento que les permitan manejar con éxito las respuestas al estrés a la vez, que fueran capaces de eliminar los factores estresores<sup>24</sup> que forman parte de su cotidianidad.

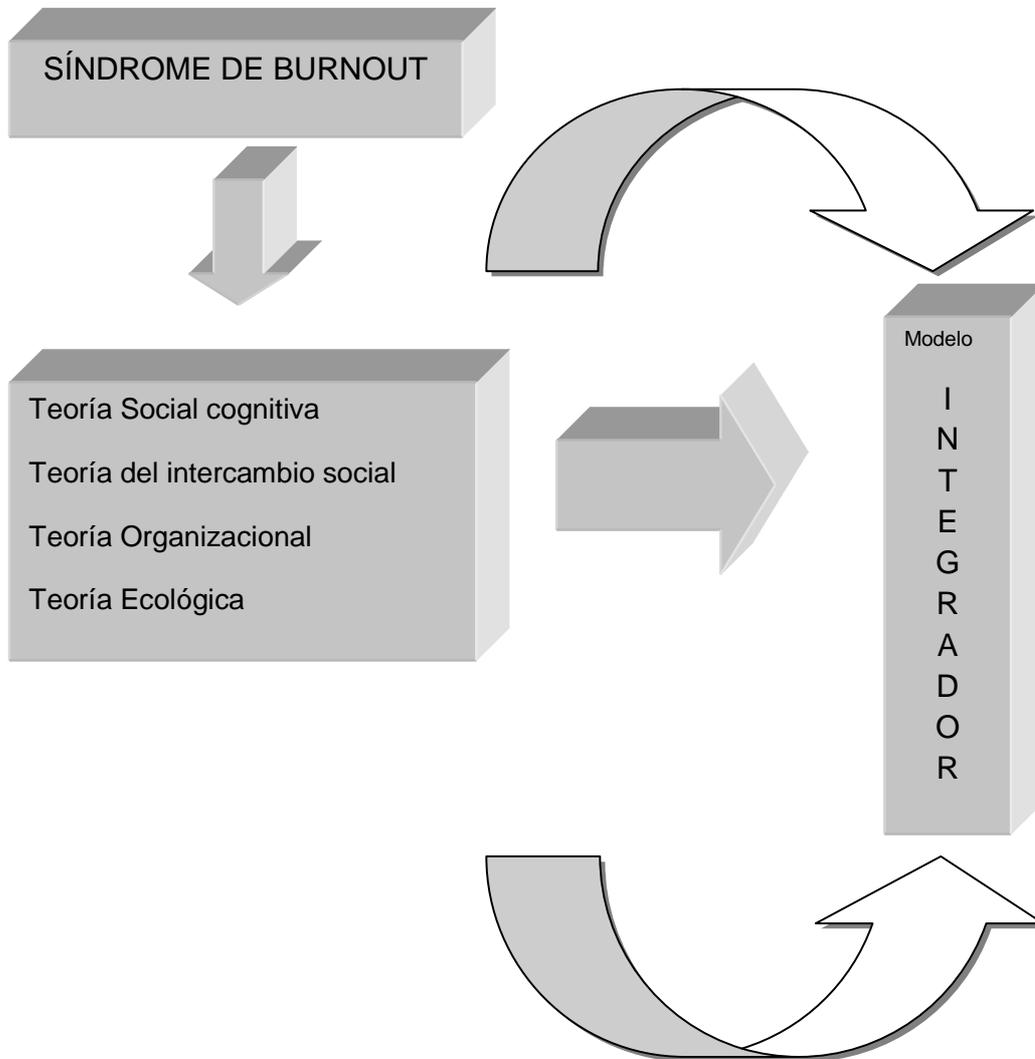
---

<sup>24</sup> Nos referimos a estresores como aquella situación, persona, objeto o circunstancias que generan las situaciones de estrés

En esta línea el estrés tiene consecuencias para la organización puesto que las personas que la configuran constituyen el capital humano y sus problemas se reflejan automáticamente en la misma. Ciertamente la organización tiene una incidencia en la generación o inhibición del estrés, a través de sus reglas estructura y el clima laboral que es capaz de generar; entendiendo que niveles elevados de estrés en la persona afectaran la eficacia, la calidad y el rendimiento de manera global. En cuanto a las variables personales y ambientales, en este modelo integrador, se les asigna un papel modulador, directamente relacionado con las estrategias de afrontamiento citadas anteriormente.

Por todo lo expuesto desde este modelo integrador, el síndrome de Burnout queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. A partir de este modelo podemos establecer estrategias de intervención-prevención y propiamente de prevención que se basen en las variables ambientales, las características de la persona, las estrategias de afrontamiento de las propias consecuencias del estrés, así como la estructura organizacional.

La figura siguiente lo recoge a modo de conclusión



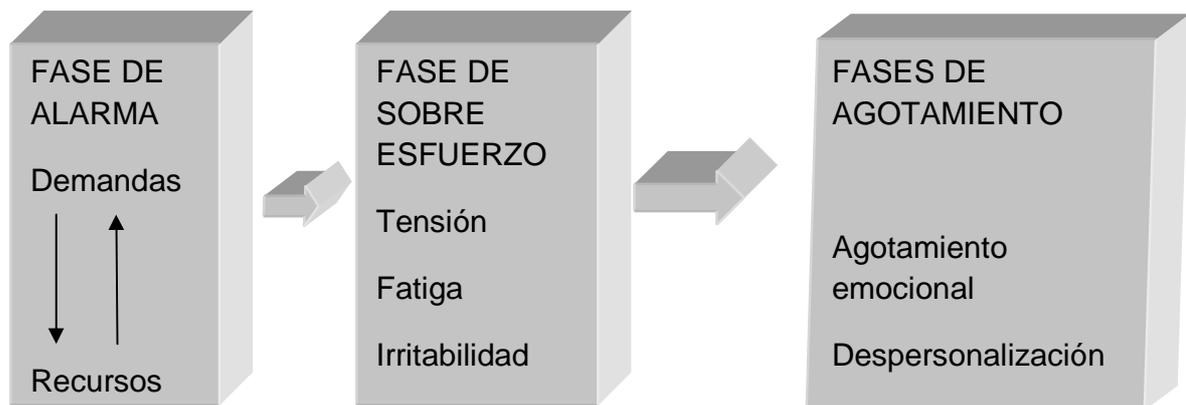
### **1.9 Procesos de Afrontamiento ante el Burnout Y Consecuencias.**

El proceso de afrontamiento podemos describirlo como una serie de respuestas de tipo cognitivo o conductual que inicia el sujeto ante una situación que considera el sujeto amenazante para dar respuesta a esa situación de estrés.

Este proceso se define como un conjunto de actividades adaptativas y por tanto cambiantes, que implican esfuerzo (Gil-Monte y Peiró. 2000; Manassero, 1995) Si

este esfuerzo es intenso y sostenido puede ser estrés patológico. En el síndrome de Burnout, dicho proceso de afrontamiento es variable y no se sigue una secuencia determinada puesto que depende tanto de las condiciones del propio sujeto como de las relaciones y de las propias del centro en cuestión. Es decir, se puede percibir como un proceso asumido conscientemente por parte de la persona afectada, o bien puede negarse y mantenerse como no reconocido durante mucho tiempo.

El siguiente cuadro ilustra las fases que configuran dicho proceso.



El proceso de afrontamiento es definido por (Gil-Monte y Peiró, 1997; Psisa, 1993) como un estilo de respuesta, es decir, como una manera habitual de responder, que cristaliza en forma de figuras interiores o en estructuras del yo, que una vez desarrolladas por el propio sujeto, actúan como predisposiciones estables para afrontar o responder de una forma determinada los acontecimientos de la vida, por ejemplo laboral de ese sujeto.

Ciertamente también podemos entender que se trata de aquellos esfuerzos que se dan exclusivamente para manejar algo que ocurre fuera de la rutina y, por lo tanto, deben ser diferenciados de las conductas adaptativas anatómicas que aparecen en situaciones habituales.

Por todo ello, no existen estrategias de afrontamiento que deban de ser consideradas a priori como buenas o malas, si no que deben ser apreciadas como eficaces o ineficaces, en función de si consiguen mejorar o no la relación individuo-entorno. Ciertamente, un estilo de afrontamiento orientado al conocimiento suele comprobar una mayor capacidad de adaptación y superación, mientras que el estilo de afrontamiento denominado “de escape” se asocia con una mayor adaptación y, consecuentemente, tiene una incidencia y vivencia más negativa del síndrome. Pero tampoco hay que confundir el proceso de afrontamiento con el de dominio del entorno puesto que existen muchas situaciones de estrés donde es imposible dominar el entorno.

A partir de todo lo expuesto, podemos avanzar hacia una clasificación de estrategias o estilos de afrontamiento en dos tipos:

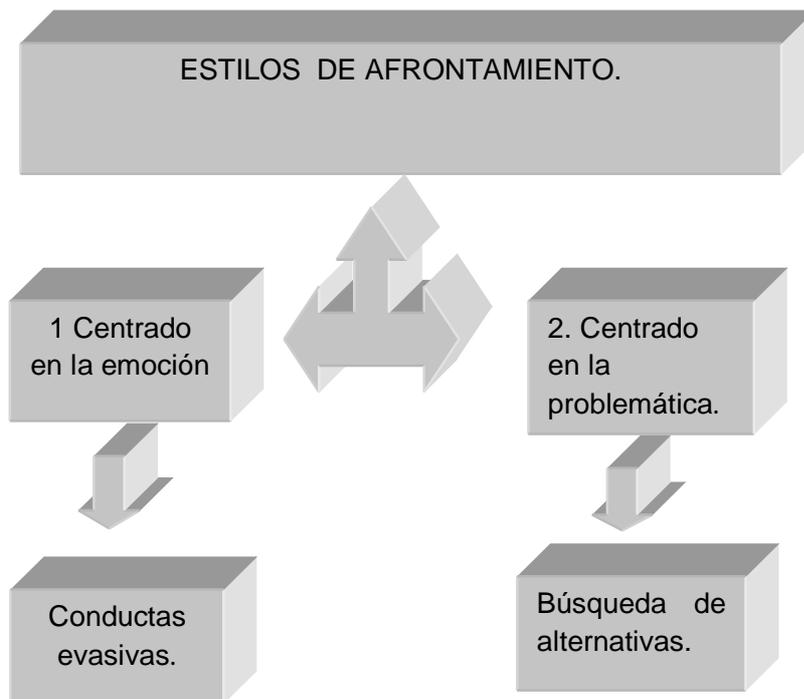
#### **Afrontamiento centrado en la emoción:**

Dirigido a regular la respuesta emocional. La frustración puede conducir a estados de ánimo desagradables como la ira o la ansiedad, ante la cual la persona que afronta dichas situaciones reacciona intentando evitar, reducir o escapar de ellos. Se basa de una serie de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional generado por una determinada situación estresante. Ese tipo de afrontamiento incluye estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, etc. Que concluye en denominadas conductas evasivas.

#### **Afrontamiento centrado en el problema**

Dirigido a manipular o alterar el problema. Comprende que aquellas estrategias que intentan, a partir de una valoración de toda la información, modificar la relación con el estresor. Se trata de estrategias que proceden analizar y definir la situación. Para buscar nuevas alternativas o soluciones que modifiquen la causa que genera la tensión. Incluye estrategias que afectan tanto al entorno como el sujeto pudiendo incluir la variación del nivel de aspiraciones del propio sujeto.

Para concluir lo ilustramos con el siguiente diagrama.



### Consecuencias

Las consecuencias del Burnout pueden ser variadas, afectando tanto al sujeto en cuestión como a la organización o la institución donde realiza su actividad laboral, incidiendo directamente en la calidad de la enseñanza.

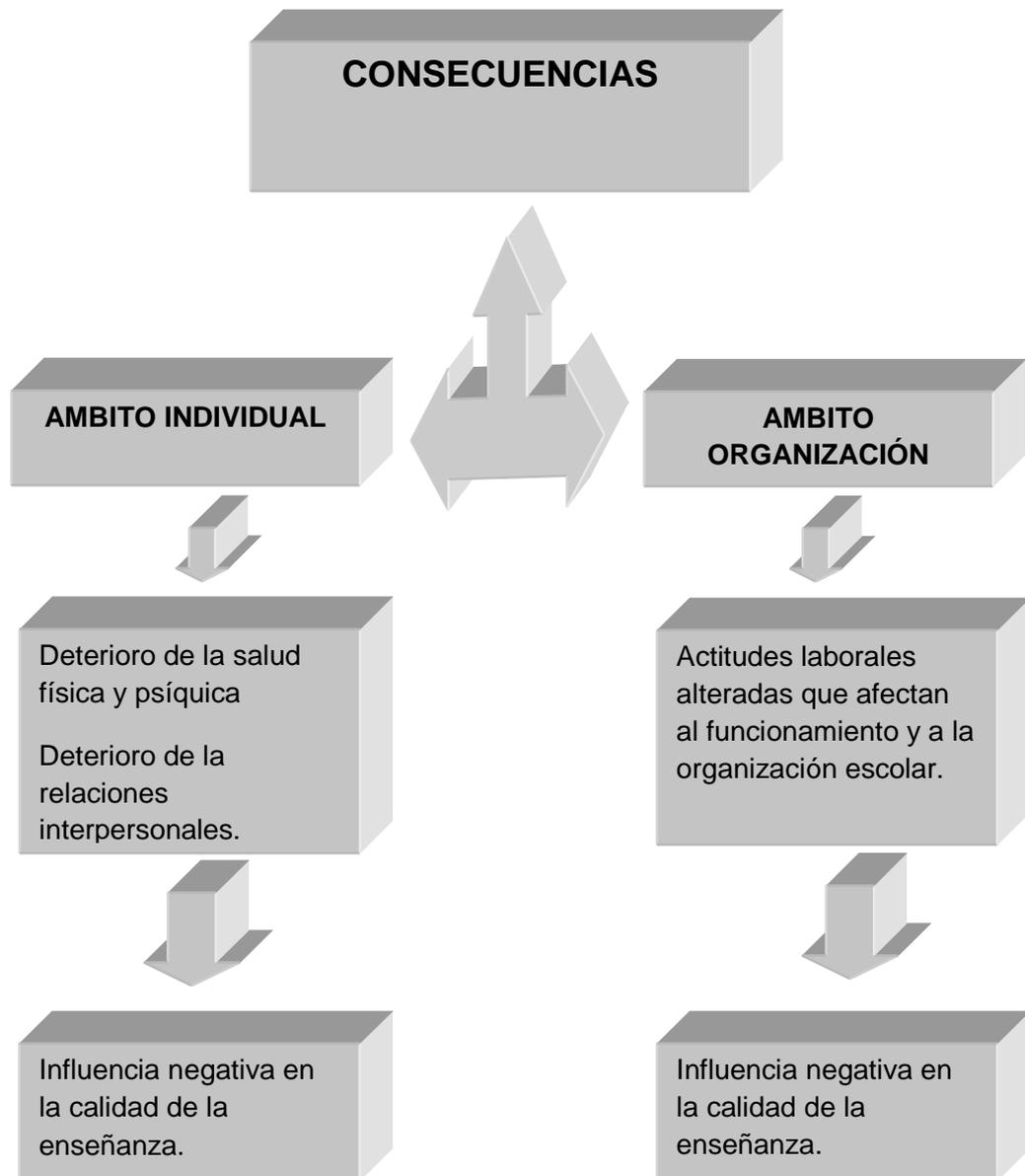
Partiremos del trabajo de Esteve (1987) que hace la siguiente afirmación

“Aunque estar quemado no siempre da lugar a problemas de salud mental, si adquiere unas manifestaciones de conducta, que deterioran aún más la vida en los centros educativos”.

## Consecuencias sobre la organización

Tales conductas disruptivas tienen repercusiones no solo en el trabajador; sino también en la empresa, tal y como se menciona anteriormente. Lo cierto es que cuando los trabajadores de una organización escolar comienzan a padecer los síntomas del síndrome de Burnout, las consecuencias para la empresa pueden ser realmente importantes. Las conductas y las actitudes laborales alteradas que presenten los sujetos quemados, así como el deterioro de la salud física y psíquica, van a incidir directamente en el rendimiento de la empresa y esto se refleja en el empeoramiento de la atención al cliente, en estos casos los alumnos. Junto a todo lo citado, el discomfort subjetivo que siente la persona afectada conlleva situaciones de conflicto en el staff, demandas de traslado y ocasionalmente cese o separaciones de la práctica profesional. Las graves repercusiones que produce el Burnout afectan a las instituciones educativas, influyendo sobre todo en la deshumanización de la calidad de la enseñanza.

Todo ello queda reflejado en el siguiente cuadro.



Como se ha podido observar a lo largo de este capítulo, el Síndrome Burnout tiene una gran relevancia por sus efectos en el individuo y su impacto en el medio en que se desenvuelve, de allí que se considera relevante vincularlo con aspectos como el desempeño laboral, tema que será abordado en el siguiente capítulo

## **CAPÍTULO II RENDIMIENTO LABORAL**

En este capítulo revisaremos lo que es Rendimiento Laboral, dado que este concepto está implícito en el manejo de los recursos humanos, en primera instancia identificaremos la importancia que tiene la gestión de recursos humanos en las organizaciones, revisaremos algunos parámetros de medición vinculados con los recursos humanos y dentro de ellos ubicaremos el rendimiento laboral. Posteriormente nos enfocaremos en la evaluación del desempeño de los docentes, ubicando las causas que provocan un bajo rendimiento laboral y la forma en que es abordado en la actualidad.

### **2.1 Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones.**

Hay consenso entre destacados empresarios de éxito y reconocidos estudiosos de la gestión empresarial, en que la ventaja competitiva básica de las empresas a inicios del siglo XXI no radicará en los recursos naturales, ni en específico en los recursos energéticos, no radicará en los recursos financieros y no radicará ni tan siquiera en la tecnología: la ventaja competitiva básica de las empresas a inicio del siglo XXI radicará en el nivel de preparación y de Gestión de los Recursos Humanos.

El destino de una nación depende de sus habitantes, los conocimientos, las habilidades, la salud, la ideología, las motivaciones, en resumen los Recursos Humanos con que cuenta un país delinearán su propio futuro. Por lo tanto, se requiere de un esfuerzo tendiente a aprovecharlos de la mejor manera en bien del propio individuo, de la organización donde labora y del país en general.

Se considera que un país es más competitivo mientras mejor formado tenga sus Recursos Humanos. Ningún país está exento de estas consideraciones, por lo que las instituciones sobre todo las educativas deberán dirigir sus funciones al incremento de la competitividad, y para lograrlo será necesario prestar atención especial a su personal ya que esto decidirá el futuro de la organización y su éxito.

Las personas son el elemento decisivo del éxito o el fracaso de una organización, por tanto, son el recurso más valioso que existe y hay que saber potenciarlo al

máximo. Toda organización grande, mediana o pequeña debe pensar a fondo cuáles son los objetivos respecto a la calificación, formación y motivación de la gente. Así mismo, debe reflexionar sobre cómo establecer los sistemas salariales y de incentivos, a fin de que sean justos y motivadores, por lo tanto que conduzcan a una estabilidad laboral dentro de una institución.

En la actualidad la Gestión de Recursos Humanos (GRH) para el Rendimiento Laboral, constituye un factor estratégico fundamental y de ventaja competitiva. Disponer del personal capacitado, motivado y leal es esencial para el logro de las metas organizacionales.

La tendencia más generalizada y aplicada en las organizaciones de éxito actualmente, es la de tratar a los Recursos Humanos (RH) de forma integral, concentrando lo que tradicionalmente se manejaba por separado en áreas como personal, capacitación, organización del trabajo, salarios, protección e higiene, entre otras, en un sistema donde el centro es el hombre, los planes y las acciones interactúan coherentemente entre sí y el resto de los sistemas existentes en la organización. Los resultados más notables de este enfoque se asocian a eficiencia, eficacia, calidad, satisfacción, grado de compromiso e implicación del trabajador con la labor que realiza.

Así, los objetivos de la gestión de Recursos Humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar a un personal, con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción plena de R H y alcance de objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponible

La concepción moderna sobre la GRH se caracteriza por una serie de rasgos, los fundamentales pueden expresarse así:

1. Los RH constituirán a inicios del siglo XXI el recurso competitivo más importante.
2. Los RH, y en particular su formación, son una inversión y no un costo.
3. La GRH no se hace desde ningún departamento, área o parcela de la organización, sino como función integral de la institución en este caso educativa y además, de manera proactiva.
4. La GRH eficiente ha superado al Taylorismo y demanda el enriquecimiento del trabajo (polivalencia) así como la participación o implicación de los empleados en todas sus actividades.
5. El soporte informático de la GRH es un imperativo para su desarrollo efectivo en la gestión empresarial.
6. El aumento de la productividad del trabajo y de la satisfacción laboral, vinculados a las condiciones de trabajo, son objetivos inmediatos fundamentales de la GRH.
7. Contribuir a la sustentabilidad del desarrollo humano junto al crecimiento económico es imprescindible a las estrategias de GRH junto a la preservación ecológica.
8. El desafío fundamental o número uno de la GRH es lograr eficiencia y eficacia en las organizaciones. .

La aplicación de esos objetivos convertidos en principios y suposiciones, determina los condicionamientos para el comportamiento humano que deben prevalecer dentro de las organizaciones.

## **2.2 Parámetros de Medición de los Recursos Humanos en las Organizaciones**

Como se había mencionado previamente, existen diferentes parámetros vinculados con los recursos humanos que resulta fundamental sean considerados en su análisis, entre ellos tenemos: satisfacción, motivación, rendimiento laboral

Las primeras teorías de la motivación coinciden en que trataron de construir un único modelo de motivación que podría aplicarse a cualquier trabajador en cualquier situación.

La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, probablemente ha recibido más atención de los administradores que cualquier otra teoría de motivación, ya que clasifica las necesidades humanas de una manera lógica, conveniente, que tiene implicaciones importantes para los administradores.

Maslow percibió las motivaciones humanas como una jerarquía de cinco necesidades, que van desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más grandes como la autorrealización.

De acuerdo con Maslow se deberá motivar a los individuos para satisfacer cualquier necesidad que sea prepotente o más poderosa para ellos en un momento dado. El predominio de una necesidad depende de la situación actual del sujeto y de sus experiencias recientes. Comenzando con las necesidades fisiológicas, que son las básicas, cada una ha de ser satisfecha por lo menos parcialmente antes que el individuo desee satisfacer una necesidad del siguiente nivel más alto.

La motivación hacía el trabajo tiene una gran importancia práctica, pues forma parte de las contribuciones humanas a la productividad del trabajo, la que, como se sabe, es uno de los principales pilares sobre los que se levanta el bienestar en nuestra sociedad.

También, algunos tipos de comportamiento como, por ejemplo: el ausentismo, el despilfarro, mala calidad, negativas a colaborar y otros, causan efectos dañinos en la buena marcha del trabajo de una organización y pueden tener igualmente su base en la motivación hacía el trabajo.

El hecho de que un trabajo reciba una retribución no significa necesariamente que motive al trabajador a un alto rendimiento, más, una retribución inadecuada sí puede provocar reacciones negativas.

Actualmente, el tema de la motivación juega un papel de suma importancia tanto en el ámbito laboral como personal puesto que ésta nos otorga una elevada efectividad en lo que realizamos, una potenciada creatividad, un increíble nivel de concentración y además, nos permite disfrutar de lo que hacemos.

Es así como la motivación se convierte en un elemento importante que permitirá canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general de las personas hacia el logro de objetivos. Por esta razón, los superiores deberían interesarse en recurrir a aspectos relacionados con la motivación para coadyuvar a la consecución de sus objetivos, ya que la Motivación Laboral se remite al dominio de los procesos motivacionales dirigidos al ámbito del trabajo.

Una importante definición retomada es la que proporciona Muchinsky 2002, quien plantea que la motivación laboral “es un conjunto de fuerzas muy eficientes que se originan dentro y más allá del ser individual para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración. Hay tres componentes dignos e atención en esta definición. El primero, la dirección, recoge la elección de actividades que realizamos cuando empleamos nuestros esfuerzos; esto es, podemos elegir trabajar diligentemente en algunas tareas y no en otras. El segundo, la intensidad, que tenemos el potencial de llevar a cavo diferentes niveles de esfuerzo, dependiendo de cuanto necesitemos hacer. El tercero, la duración, refleja la persistencia de la motivación a lo largo del tiempo, en oposición a una elección puntual entre el curso de la acción (dirección) a los altos niveles de esfuerzo

dirigidos a una única tarea (intensidad). Una completa comprensión de la motivación laboral requiere una integración de estos conceptos.

Como bien menciona Muchinsky (2002), La dirección está relacionada con aquellas actividades de la vida a las que se dirige la energía. La intensidad está relacionada con la cantidad de motivación que se desarrolla en el curso de una energía. A esas personas se les denomina a menudo individuos autoiniciados o automotivados, implicándose que traen consigo un alto nivel de energía al trabajo y que no requieren que la organización los incentive para trabajar más. La tercera dimensión, está relacionada con el mantenimiento de energía durante cierto tiempo. Se ocupa de cuanto se tardará en gastar la energía. Los investigadores conocen poco de esta dimensión, pero es el centro más reciente de teorías motivacionales<sup>1</sup>

Otra definición de Motivación Laboral sería la que proporciona Arana 2004 en su artículo, donde dice que “el motivar a una persona es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado. Es crear las condiciones adecuadas para que aflore un determinado comportamiento en las personas”.

Como bien mencionan Dunnette y Kirchner ( 2002) “la motivación es mal entendida por tratarse de un fenómeno extremadamente complejo y sutil. Se supone que una persona se comporta en respuesta e estímulos asociados con un estado hipotético interno de desequilibrio. La conducta de dirige a alcanzar un incentivo o meta que el individuo anticipa que será satisfactorio porque restaurará el equilibrio. El estado de desequilibrio puede surgir por carencia o dolor por ejemplo, estar sin comida o agua por algún tiempo o simplemente anticipar un estado de placer al logra el incentivo.<sup>2</sup> (Por ejemplo, preferencias o apetito por diferentes tipos de comida o gusto por realizar ciertas actividades

---

<sup>1</sup> MUCHINSKY PAUL M. psicología aplicada al trabajo. Thomson Editores. México 2002

<sup>2</sup> Dunnette Marvin D., Kichner Wayne K. Psicología industrial segunda edición editorial trillas

El logro de una meta, provoca ciertos cambios en el desequilibrio relacionados con el nivel de fuerza que impulsa a la persona a cometer una acción. Sin embargo estos cambios no pueden observarse ni medirse directamente por lo que se deducen a través de la observación de las conductas dadas por medio de incentivos y sus acontecimientos anteriores al presente.

La motivación está íntimamente relacionada con el rendimiento. El fenómeno de la fluctuación de personal, relacionado al movimiento de entradas y salidas de los trabajadores de las instituciones y fuerza laboral en su conjunto, es un fenómeno socioeconómico complejo, de análisis y control complicados a causa de la variedad, dinámica y envergadura de sus causales, cuyo estudio resulta de gran importancia para cualquiera de los tres niveles básicos de interés, implicados en el mismo: la economía nacional en su conjunto, los distintos sectores y ramas económicas, así como las mismas empresas.

La fluctuación del personal es un fenómeno complejo, no sólo por sus desviaciones conceptuales y sus variadas consecuencias, sino, en primer lugar, por la cantidad, diversidad y envergadura de variables que convergen e interactúan en ella condicionando su aparición.

### **Rendimiento Laboral**

Es así como se establece el rendimiento laboral como el sistema en conjunto que incluye los métodos utilizados para recoger datos, analizar los puestos de trabajo, establecer la fiabilidad y validez de los métodos, las características del evaluador y del evaluado que influyen en el proceso, el uso de la información para evaluación y perfeccionamiento, y la evaluación de la propia evaluación con relación a los objetivos declarados. Diccionario Laboral y de Recursos Humanos (2007)

### **Retribución por rendimiento**

Sistema que recompensa a los empleados partiendo de tres suposiciones: (1) los empleados individuales y los equipos de trabajo se diferencian en su contribución a la empresa; (2) los resultados globales de la empresa dependen en gran medida del

rendimiento de los individuos y de los grupos de la empresa; (3) para atraer, retener y motivar a los mejores empleados y ser justo con el resto de los empleados, la empresa debe recompensar en función de su rendimiento relativo. Sistemas de retribución en los que se vincula el sueldo al rendimiento, que incluyen los planes de incentivos y los de retribución por méritos. Diccionario Laboral y de Recursos Humanos (2007)

### **Satisfacción en el Trabajo**

Estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Desde un punto de vista cognitivo, la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa, es decir, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo dependen de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado. Diccionario Laboral y de Recursos Humanos (2007)

### **2.3 Instrumentos de Medición de los Recursos Humanos**

Para conocer mejor al personal de la empresa es necesario poner en práctica un conjunto de actividades que constituyen una propuesta metodológica para su estudio. Éstas permitirán conocer las características de los recursos humanos de las instituciones, así como otros factores que pueden evidenciar sus fortalezas y debilidades, entre ellas tenemos:

- Análisis de la composición de la plantilla actual.
- Determinación de las características internas de la organización relevantes para la Gestión de Recursos Humanos.

En los procesos laborales, las empresas exitosas buscan siempre reconocer a los mejores empleados partiendo de criterios las más de las veces altamente subjetivos, por lo que se hace indispensable crear instrumentos que respondan a las

necesidades de las instituciones educativas dirigidos a evaluar el desempeño de los trabajadores para así poder otorgar los reconocimientos o refuerzos positivos que cada organización considere pertinente.

Todo sistema de evaluación, posee en sí mismo un grado mayor o menor de subjetividad en tanto que se aplica según el criterio de aquel que ejecuta dicho sistema. Es decir, los instrumentos que se elaboren pueden ser mejores pero, dependerá de quien lo utilice, el que sea más o menos objetivo, sin embargo partimos del criterio de que todo instrumento debe buscar siempre su perfección brindándole a quien lo utilice la oportunidad de no obviar la subjetividad a la que hacíamos referencia, sino que más bien la tenga siempre presente en aras de tratar de minimizarla.

En el caso de los procesos de evaluación de méritos, de desempeño, de rendimiento laboral y otros nombres que se le han dado, y que en su esencia lo que pretenden es evaluar al trabajador en la ejecución de sus labores, existe por lo tanto un nivel de subjetividad que puede ser menor o mayor dependiendo de varios de los elementos que intervienen en dicho proceso, tales como el evaluador, el evaluado, el instrumento utilizado donde se puede señalar la redacción, facilidad de uso, el período de tiempo que se evalúa, la validación estadística del puntaje y la forma en cómo se estableció el mismo, o sea como se le dio el peso relativo a cada factor.

También se pueden considerar otros aspectos tales como los procesos de capacitación y homologación de criterios en los evaluadores y evaluados, la recopilación de la información, la fijación de objetivos si es que los hubo, la validación previa, etc.

En ese sentido es imprescindible establecer con claridad cuáles son los factores o variables que pueden incrementar la subjetividad para tomar medidas atinentes que disminuyan al máximo dicha subjetividad.

El implementar un sistema de este tipo no sea tarea fácil, sino más bien es un proceso difícil, en el cuál pueden surgir con gran facilidad las más diversas y coloridas críticas que tienden a desmotivar la realización de un buen trabajo.

También es necesario determinar los objetivos de un sistema de evaluación laboral. Algunas instituciones que utilizan sistemas de evaluación laboral se pueden fijar varios objetivos encaminados a elevar el rendimiento laboral, entre los más nombrados son:

- 1.-Motivar al trabajador para que mejore el desempeño
- 2.-Brindar elementos para la planificación profesional de los trabajadores
- 3.-Determinar áreas de capacitación para el personal
- 4.-Coadyuvar en la fijación de objetivos para el trabajador
- 5.-contribuir al proceso de traslados, despidos y/o eliminación de empleados de bajo rendimiento
- 6.-Establecer instancias de comunicación y retroalimentación entre jefes y trabajadores.
- 7.-Y por supuesto, el evaluar al trabajador con la mayor objetividad posible dentro de una perspectiva de mejoramiento continuo.
- 8 y lo que en este trabajo de investigación busca, que es corroborar si existe una relación entre el estrés que maneja un docente y su rendimiento laboral.

Es así como podemos considerar los siguientes aspectos relevantes para la construcción de instrumentos del rendimiento laboral

1.-Plantear la diferenciación en los procesos evaluativos laborales, al partir del concepto de que existen personas que poseen responsabilidades diferentes, cuyos puestos demandan características de personalidad innata o desarrollada ya sea por medio de la formación académica o por experiencias vivenciales.

Por ejemplo se debe partir del criterio de que las personas que desempeñan los puestos de jefatura deben evaluarse en función de sus características de líder a diferencia de otros puestos en donde este rango no es válido considerarlo.

2.-Presentar escalas de puntuación que no se presenten en orden de mayor a menor o viceversa, sino que más bien sean escalas variables que mantengan al evaluador y al evaluado en constante concentración en el instrumento.

3.-Establecer puntuaciones diferenciadas para cada uno de los factores y subfactores considerados.

4.-Posibilitar a los trabajadores evaluados a mostrar su inconformidad o bien su acuerdo con la evaluación obtenida, así como brindarle la posibilidad de presentar recomendaciones de su inmediata aplicación para su desarrollo humano y profesional.

5.-Construir instrumentos de fácil uso sin sacrificar la calidad y objetividad.

La medición del rendimiento laboral se considera de vital importancia para los recursos humanos, dado que permite:

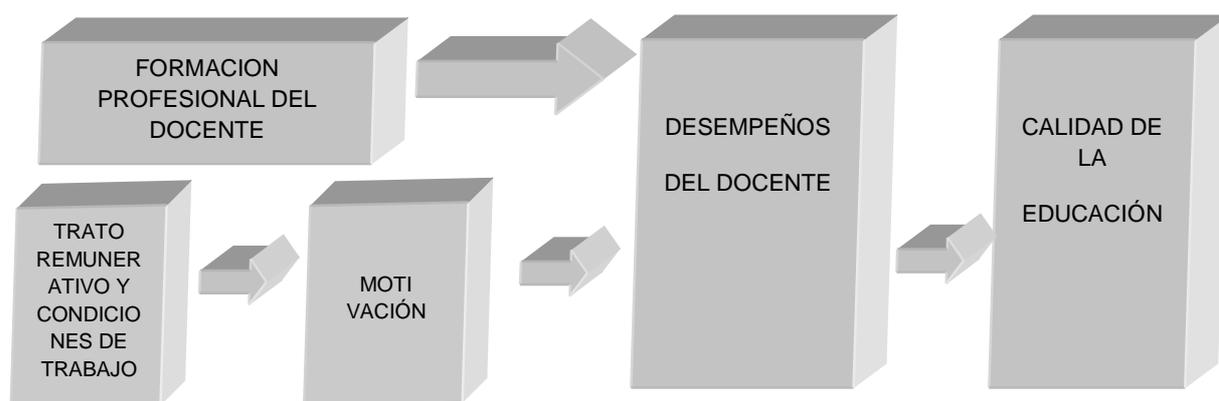
- Cubrir el perfil profesional adecuado para realizar las tareas para las que fueron contratados,
- Promover la actualización permanente
- Motivar al personal
- Evaluar de acuerdo con la realidad institucional a fin de reforzar su Misión, y sus objetivos estratégicos.

De no plantearse con dicha perspectiva, el instrumento puede ser interpretado y criticado como un instrumento lleno de buenas intenciones pero repleto de desviaciones que pueden ser impulsadas para el logro de cualquier tipo de objetivo.

## **2.4 Desempeño Docente**

Dada la importancia de los desempeños docentes, nos podríamos hacer la pregunta ¿de qué dependen? ¿Cómo garantizar desempeños deseables y posibles?

Si tomamos en cuenta que los óptimos desempeños docentes dependían básicamente de: a) una formación profesional inicial y continua de calidad y b) un buen trato remunerativo y de condiciones de trabajo que permitan desarrollar una adecuada motivación docente. Raíces y consecuencias del desempeño docente.<sup>3</sup>



Desde nuestro enfoque, los desempeños docentes tienen un fundamento central: aportar a la calidad de educación; pero, a su vez, esos desempeños solamente se explican si establecemos sus raíces en la formación magisterial y en el trato remunerativo y de condiciones de trabajo de los maestros. Este encuadre de los desempeños docentes no puede ser obviado cuando se busca evaluarlos.

- Por un lado la evaluación de los desempeños docentes, debería centrarse en la finalidad de mejoramiento en la calidad educativa.
- Por otro lado, la evaluación de desempeños docentes, siendo necesaria actuar sobre una situación efecto. Lo importante sería que ella se diese como parte de una política magisterial más amplia, se contemplase por lo menos la cuestión de la formación magisterial (inicial y continua) el trato remunerativo y las condiciones de trabajo.

---

<sup>3</sup> Relación con el desempeño y desarrollo profesional. Revista de Educación

Asumir los desempeños decentes de manera aislada es un acto de indecencia académica y de irresponsabilidad. Encarar los desempeños docentes en su simple relación con las remuneraciones y condiciones de trabajo parece una postura parcial y de miopía académica.

Siendo así podemos señalar la siguiente conclusión:

La evaluación del desempeño docente debe servir centralmente al mejoramiento de la calidad educativa, sin olvidar su dependencia de la formación magisterial (inicial y continua) y de adecuadas condiciones remunerativas y de trabajo de los maestros y maestras.

## **2.5 Evaluación del Desempeño en Docentes**

Cuando hablamos de desempeño hacemos alusión al ejercicio práctico de una persona que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión cargo u oficio. En este sentido la evaluación del desempeño docente hace referencia al proceso evaluativo de las prácticas que ejercen los maestros y maestras, en relación a las obligaciones inherentes a su profesión y cargo.

Es por eso que se considera que la práctica de la evaluación, aplicada a la educación y en general a los docentes en particular es una necesidad en la medida que es sustancial a toda práctica humana.

Evaluar implica emitir un juicio de valor sobre una realidad determinada u objeto de evaluación, para la toma de decisiones en base a la información recogida. La evaluación es un proceso de valoración de algún factor, sobre la base de ciertos parámetros o criterios de referencia e información recogida con cualquier tipo de instrumentos, con la finalidad de que se tomen decisiones en los ámbitos que corresponden.

En toda práctica evaluadora entonces encontramos 4 componentes centrales. A) Un objeto de evaluación, B) Información confiable de lo que se evalúa C) Emisión de

juicio de valor sobre lo que se evalúa, en base a parámetros de evaluación establecidos y D) Toma de decisiones.

Dentro de este marco podemos decir que el Desempeño Docente es una práctica humana y como tal existe la necesidad de someterlo a evaluación. Y en este caso nuestro objetivo de evaluación es el desempeño profesional de los docentes.

Se debe recoger información confiable para los diversos aspectos o indicadores de desempeños, se emite un juicio en base a la información recogida y teniendo como base algunos parámetros que nos permitan la valoración, será posible tomar decisiones sobre la situación encontrada en materia de desempeño docente.

La evaluación de los docentes en servicio tiene como finalidad la apreciación justa de su grado de preparación y de sus meritos y deméritos, así como las aptitudes demostradas en el ejercicio de la actividad magisterial.

La razón de la práctica educativa no es la enseñanza (proceso de los docentes), sino el aprendizaje (proceso de los estudiantes). Lo que importa finalmente es la calidad-equidad-pertinencia de los aprendizajes. Este es el resultado final que importa en la educación.

Si agrupamos los factores de calidad que están dentro de las escuelas y los que están fuera de ellas tendremos dos rasgos importantes.

- Los factores socio- familiares (externos a la escuela) y que tienen mayor determinación que los factores internos a las escuelas. Sin embargo, el control de los factores externos a la escuela suponen ir más allá de cambios en las políticas educativas; suponen transformaciones socioeconómicas y cuestiones políticas más extensas.
- Dentro de los factores internos a la escuela están el currículo, las condiciones de infraestructura escolar, los materiales educativos, el “factor docente” la organización educativa, etc. De todos ellos, no cabe duda, el trabajo docente tiene mucha importancia.

Con estas consideraciones, hacer transformaciones en el mundo docente tiene su importancia aun que su incidencia es relativa en la transformación global de la calidad de la educación.

Durante los últimos 40 años, los investigadores educativos alrededor del mundo han buscado desentrañar los factores que explican los resultados escolares, medido por el logro de aprendizaje de sus alumnos. A esta altura, existe un amplio consenso entre los especialistas. Los factores explicativos son dos: el entorno socio-familiar de los alumnos y la efectividad de la escuela. ¿Cuánto pesan respectivamente los factores en la varianza de los resultados observados entre estudiantes? En el caso de países desarrollados, los estudios atribuyen un peso de 80% y de 20% respectivamente a familia y escuela. En América Latina, encontramos que es de 60% y de 40% respectivamente (Cohen 2000, Banco Mundial 1995, Gerstenfeld 1995), subrayando que allí donde hay más pobreza, la escuela es también más importante.

Al relativizar la importancia del “factor docente” no debe caerse en el extremo de continuar con el estatus quo, donde los maestros son satanizados o sublimizados en su contribución al mejoramiento educacional. Una educación de calidad-pertinencia-equidad requiere medidas concomitantes. Cambiar la escuela (currículo, competencias docentes, recursos materiales) y cambiar el entorno socio-familiar.

Cuando se evalúan los conocimientos que tienen los maestros sobre asuntos educativos (estricto censo), no se están evaluando de manera directa y totalizadora sus desempeños. Si usamos la taxonomía de Bloom, estaremos evaluando lo cognitivo pero estaremos dejando de lado lo actitudinal y aptitudinal.

Los desempeños tiene que ver con la práctica docente y esto supone manejo cognitivo, manejo en las formas de operar y comportamientos actitudinales valóricos particulares. Una prueba del conocimiento tiene un rasgo reduccionista y muchas veces aun que no necesariamente memorista y alejado de dinámica real del quehacer educacional.

Aun que tampoco se trata de evaluar simplemente las competencias operativas, como un ejercicio mecánico, sin fundamento ni orientación. La evaluación docente debe hacerse con enfoque holístico de los alcances de la categoría desempeños docentes.

La evaluación de los maestros no debe considerarse toda su vida en sociedad, sino las prácticas que ejercen como profesionales dentro y fuera de las escuelas. Se trata de evaluar sus desempeños Profesionales. Como toda práctica humana, la evaluación debe ser intencional y no arbitraria. Por ello, las personas evaluadas deben ser conscientes sobre el contenido y los procesos de evaluación.

### **CAPÍTULO III**

#### **ESCALA DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS DOCENTE: TEST ED-6**

El estrés docente es un tema de investigación que acapara un gran número de estudios, por lo que existe la necesidad de evaluar su presentación, así, el test ED-6 fue elaborado por Pablo Gutiérrez Santander, Santiago Morán Suárez e Inmaculada Sanz Vázquez para medir el estrés o malestar docente. A continuación se presenta el objetivo que su aplicación, los factores que mide, su descripción, su confiabilidad y validez, así como la forma en que es evaluado

#### **3.1 Objetivo del Instrumento y Factores Medidos**

En este instrumento encontramos una perfecta herramienta de medición para el trabajo de investigación que presentamos. Esta escala se elaboró para medir el estrés docente tratando de que fuese aplicable en todas las etapas de enseñanza (Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachiller y Formación Profesional).

Consta de 77 ítems que están agrupados, a priori, en seis factores: Ansiedad, Depresión, Presiones, Creencias desadaptativas, Desmotivación y Mal afrontamiento. Aunque los ítems de cada factor se incluyen en las tablas correspondientes en el apartado de resultados, se cree oportuno describir someramente en qué consiste cada una de estas dimensiones. Decir antes, que dichos ítems han surgido del análisis de los aspectos determinantes del estrés y de la aportación de informantes clave, como es el caso de psicólogos que ejercen psicología clínica con profesorado o que imparten cursos sobre el estrés docente en este colectivo

Las dos primeras, Ansiedad y Depresión vienen a recoger las respuestas más características dentro de los cuadros de estrés. De este modo engloban, por ejemplo, las manifestaciones psicofisiológicas, miedos, somatizaciones, trastornos del sueño, etc.

Dentro de la dimensión Presiones se hallan ítems que son citados por los profesores como potenciales fuentes de malestar, tales como los problemas de comportamiento de los alumnos, las responsabilidades, las adaptaciones del currículum, etc.

Por su parte, el factor Creencias desadaptativas alude al grado de acuerdo del profesor, respecto de una serie de tópicos o cuestiones candentes en el tema de la enseñanza, bajo la suposición de que, en la medida en que el acuerdo sea alto, sería lógico que existiese cierto grado de malestar en consecuencia. Así, por ejemplo, el ítem 83 dice “la mayoría de los padres no asumen su responsabilidad en materia escolar”. Es sensato pensar que aquellos profesores que se muestren más de acuerdo con esta afirmación, tenderán, en general, a estar un poco más “quemados” que aquellos que creen que las familias cooperan en la labor de los docentes desde el hogar.

El nombre del factor Desmotivación es más explícito. Recoge ítems como: “En igualdad de condiciones económicas cambiaría de trabajo” o “Pocas cosas me hacen disfrutar en este trabajo”.

Por último, la dimensión Mal afrontamiento trata de abarcar una serie de aspectos que se creen pueden minimizar o maximizar el amortiguamiento de las fuentes de estrés. Por ejemplo, el ítem “Mis relaciones sociales fuera del centro (familia, pareja, amigos, etc.) son muy buenas” podría indicar el apoyo social del que dispone el profesor fuera del centro.

### **3.2 Confiabilidad y Validez**

Se realizó un Análisis Factorial, así como el cálculo del Coeficiente Alfa para estudiar la consistencia interna de cada factor. Además, con esta última medida, se obtuvo una oportuna indicación de la fiabilidad de la prueba en su conjunto y de la propia a cada uno de los factores mencionados, obteniendo un valor de 0,9442. Así, se puede considerar que la prueba tiende en gran medida a la unidimensionalidad, es decir, mide una única dimensión, que bien podría denominarse estrés o malestar docente.

### 3.3 Descripción del Instrumento

A continuación, se presenta la escala tal y como fue entregada a los profesores evaluados

**Instrucciones:** a continuación va a encontrar una serie de afirmaciones acerca de las cuales usted deberá mostrar su acuerdo en una escala de cinco números de forma que el 5 indicará el máximo acuerdo y el 1 el total desacuerdo, utilice los números intermedios de forma adecuada. Recuerde que no existen contestaciones buenas o malas, por lo cual sea sincero. La contestación es anónima y confidencial. Muchas gracias por su colaboración.

	Total desacuerdo		Total acuerdo		
Me cuesta tranquilizarme tras los contratiempos laborales	1	2	3	4	5
Recurso al consumo de sustancias (tila, fármacos, etc.) para aliviar mi malestar.	1	2	3	4	5
Al pensar en el trabajo me pongo intranquilo.	1	2	3	4	5
Me paso el día pensando en cosas del trabajo.	1	2	3	4	5
Me acelero con cuestiones laborales que realmente no son tan urgentes.	1	2	3	4	5
En muchos momentos de la jornada laboral me noto tenso.	1	2	3	4	5
La tensión del trabajo está alterando mis hábitos de sueño.	1	2	3	4	5
Me perturba estar expuesto a cambios en el trabajo sobre los que no tengo ningún control.	1	2	3	4	5
Me cuesta concentrarme cuando me pongo a trabajar	1	2	3	4	5
La tensión laboral hace que visite el baño con más frecuencia de la normal.	1	2	3	4	5
Creo que los problemas laborales están afectando mi estado de salud físico.	1	2	3	4	5
Ante los problemas en el trabajo noto que se me altera la respiración.	1	2	3	4	5
Hay tareas laborales que afronto con temor.	1	2	3	4	5
Debería de actuar con más calma en las tareas laborales.	1	2	3	4	5
En el centro se dan situaciones de tensión que hacen que me entren sudores fríos.	1	2	3	4	5
Los problemas laborales me ponen agresivo.	1	2	3	4	5
Pierdo fácilmente la paciencia con las cosas del trabajo.	1	2	3	4	5
La tensión en el trabajo está alterando mis hábitos alimenticios.	1	2	3	4	5
En el centro se dan situaciones de tensión que hacen que se me acelere el pulso.	1	2	3	4	5
A menudo siento ganas de llorar	1	2	3	4	5
Me entristezco demasiado ante los problemas laborales	1	2	3	4	5
Tiendo a ser pesimista ante los problemas del trabajo	1	2	3	4	5

Me siento triste con más frecuencia de lo que era normal en mi.	1	2	3	4	5
Me cuesta trabajo tirar por la vida.	1	2	3	4	5
Tengo la sensación de estar desmoronándome	1	2	3	4	5
Siento que los problemas en el trabajo me debilitan.	1	2	3	4	5
Me falta energía para afrontar la labor del profesor.	1	2	3	4	5
A veces veo el futuro sin ilusión alguna.	1	2	3	4	5
A veces pienso que el mundo es una basura.	1	2	3	4	5
Creo que no hay buenos o malos profesores, sino buenos o malos alumnos.	1	2	3	4	5
Me pagan por enseñar no por formar personas.	1	2	3	4	5
Lo mejor de la enseñanza son las vacaciones.	1	2	3	4	5
El salario del profesor es muy poco motivador.	1	2	3	4	5
Socialmente se valora muy poco nuestro trabajo.	1	2	3	4	5
Creo que los problemas de la enseñanza no tienen arreglo.	1	2	3	4	5
Incluir alumnos con N.E.E. en el aula es un error que perjudica el rendimiento del resto.	1	2	3	4	5
Ser profesor tiene más desventajas que ventajas.	1	2	3	4	5
La política educativa pide mucho a cambio de poco.	1	2	3	4	5
La mayoría de los padres no asumen su responsabilidad en materia escolar.	1	2	3	4	5
La evaluación que los alumnos puedan hacer del profesor la considero poco fiable.	1	2	3	4	5
La mayoría de los padres exigen al profesor más de lo que éste puede dar.	1	2	3	4	5
Realizar Adaptaciones Curriculares me resulta difícil.	1	2	3	4	5
A medida que avanza la jornada laboral siento más necesidad de que ésta acabe.	1	2	3	4	5
En mis clases hay buen clima de trabajo. *	1	2	3	4	5
Los alumnos responden sin ningún problema a mis indicaciones. *	1	2	3	4	5
Hay clases en las que casi empleo más tiempo en reñir que en explicar.	1	2	3	4	5
Acabo las jornadas de trabajo extenuado.	1	2	3	4	5
Se me hace muy duro terminar el curso.	1	2	3	4	5
A algunos alumnos lo único que les pido es que no me molesten mientras enseño a los demás.	1	2	3	4	5
Me siento desbordado por el trabajo.	1	2	3	4	5
A veces trato de eludir responsabilidades.	1	2	3	4	5
Creo la mayoría de mis alumnos me consideran un profesor excelente. *	1	2	3	4	5
Me siento quemado por este trabajo.	1	2	3	4	5
Mi trabajo contribuye a la mejora de la sociedad. *	1	2	3	4	5
Estoy lejos de la autorrealización laboral.	1	2	3	4	5
He perdido la motivación por la enseñanza.	1	2	3	4	5
En igualdad de condiciones económicas cambiaría de trabajo.	1	2	3	4	5
Conservo en muchos aspectos la ilusión del principiante. *	1	2	3	4	5
Pocas cosas me hacen disfrutar en este trabajo.	1	2	3	4	5
Ante muchas de mis tareas laborales me inunda la desgana.	1	2	3	4	5
Los padres me valoran positivamente como profesor. *	1	2	3	4	5
Estoy bastante distanciado del ideal de profesor con el que comencé a ejercer	1	2	3	4	5
El trabajo me resulta monótono.	1	2	3	4	5
Los malos momentos personales de los alumnos me afectan personalmente.	1	2	3	4	5
Considero el reciclaje profesional un aspecto imprescindible en este trabajo *	1	2	3	4	5
Me animo fácilmente cuando estoy triste. *	1	2	3	4	5
El aula (o las aulas) en la que trabajo me resulta acogedora. *	1	2	3	4	5
Siempre me he adaptado bien a los cambios que me han surgido en el trabajo.*	1	2	3	4	5
Mis relaciones con los "superiores" son difíciles.	1	2	3	4	5
La organización del centro me parece buena. *	1	2	3	4	5
Mis compañeros cuentan conmigo para lo que sea. *	1	2	3	4	5
Resuelvo con facilidad los problemas del trabajo. *	1	2	3	4	5
Mis relaciones sociales fuera del centro (familia, pareja, amigos, etc.) son muy buenas. *	1	2	3	4	5
Dispongo de los medios necesarios para ejercer mi labor como yo quisiera. *	1	2	3	4	5

El trabajo afecta negativamente otras facetas de mi vida.	1	2	3	4	5
Afronto con eficacia los problemas que a veces surgen con los compañeros. *	1	2	3	4	5
Busco ayuda o apoyo cuando tengo problemas laborales. *	1	2	3	4	5

	Puntuación directa	Percentil	Categoría
Ansiedad (morado)			
Depresión (verde)			
Creencias desadaptativas (amarillo)			
Presiones (azul)			
Desmotivación (naranja)			
Mal afrontamiento (gris)			
Estrés docente			

### 3.4 Calificación del Instrumento

Para la corrección de esta prueba el primer paso es sumar las contestaciones a cada uno de los ítems de cada subescala, de manera que, por ejemplo, se sumarán en primer lugar todas las contestaciones de los ítems que en el cuestionario están sombreados en color morado y que corresponden al factor Ansiedad. La puntuación resultante será la puntuación directa que habrá de colocarse en la casilla correspondiente de la tabla que se encuentra al final del cuestionario.

De la misma forma se procederá en el resto de subescalas, con la excepción de las tres últimas (Presiones, Desmotivación y Mal afrontamiento) en las cuales se puede observar, en algunos de los ítems asteriscos al final de los mismos. Estos asteriscos indican que estos ítems están invertidos, de forma que al sumar las contestaciones igualmente han de invertirse. De este modo, si en estos ítems se ha contestado un 1 se sumará 5, si se ha contestado 2 se sumará 4, si se contesta 3 se sumará igualmente 3, si se contesta 4 se suma 2 y, finalmente, si se contesta 5 se suma 1.

Una vez calculadas las puntuaciones directas de cada subescala, se procede a la suma de todas ellas siendo la puntuación resultante la correspondiente a la puntuación directa de “estrés docente”. De esta forma, quedará completada la totalidad de la primera columna de la tabla de resultado.

El siguiente paso, consistirá en consultar en la tabla de correspondencias el percentil al que equivale esa puntuación directa para cada subescala y para la escala en su conjunto (estrés docente). Así, esos percentiles se colocarán en la segunda de las columnas.

Establecidos los percentiles, la última operación a realizar es convertir estos en categorías cualitativas que facilitarán la comunicación de los resultados. En general, percentiles inferiores a 20 indicarían un nivel muy bajo en la subescala o en la escala en su conjunto, entre 21 y 40 sería un nivel bajo, entre 41 y 60 normal, entre 61 y 80 moderado y más de 80 alto.

## **CAPITULO IV METODOLOGÍA**

A fin de cubrir el objetivo establecido en esta investigación en cuanto a identificar si existe relación entre el la presentación del síndrome burnout y el rendimiento laboral en profesores de una institución privada, se llevó a cabo un estudio con las siguientes características:

### **4.1 Tipo de Estudio**

Descriptivo con diseño ex post facto, debido a que el investigador no manipula variables, solo las evalúa

### **4.2 Población**

Estuvo compuesta por todos profesores de una institución privada (Colegio Anglo Americano Lomas) que cumplieron los siguientes criterios de inclusión:

Impartir clases en el nivel secundaria y bachillerato, contar con al menos 2 años laborando en la institución, sexo masculino y femenino, edad y nacionalidad indistintas

Para dividir los grupos de comparación, se consideraron por un lado, aquellos profesores que, de acuerdo a la evaluación de desempeño de la institución muestran un bajo rendimiento laboral y, en el otro grupo aquellos que muestran un alto rendimiento laboral

### **4.3 Hipótesis**

Hipótesis de investigación

Existen diferencias significativas en cuanto la presencia de los diferentes factores del Síndrome Burnout entre profesores que muestran un alto desempeño laboral con respecto a los que muestran un bajo desempeño laboral

Hipótesis nula

No existen diferencias significativas en cuanto la presencia de los diferentes factores del Síndrome Burnout entre profesores que muestran un alto desempeño laboral con respecto a los que muestran un bajo desempeño laboral

#### **4.4 Variables**

Variable independiente: Rendimiento laboral es el sistema en conjunto que incluye los métodos utilizados para recoger datos, analizar los puestos de trabajo, establecer la fiabilidad y validez de los métodos, las características del evaluador y del evaluado que influyen en el proceso, el uso de la información para evaluación y perfeccionamiento, y la evaluación de la propia evaluación con relación a los objetivos propuestos. Y que será medida a través de un instrumento interno de la institución donde se llevó a cabo la investigación

Variable dependiente: Factores del Síndrome Burnout Ansiedad, Depresión, Creencias Desadaptativas, Presiones, Desmotivación y Mal Afrontamiento. Medidos a través de la escala ED-6

#### **4.5 Instrumentos de Evaluación**

Como ya se ha comentado anteriormente, se utilizó la Escala de Estrés docente ED-6 compuesta por 77 ítems, así como la escala de desempeño laboral propia de la institución

#### **4.6 Procedimiento**

En primera instancia se solicitó la autorización de la directora general de la institución a fin de llevar a cabo el estudio.

Posteriormente, se habló con los profesores indicándoles el objetivo de la investigación y el carácter confidencial de la información proporcionada. Una vez que aceptaron participar, se programó la fecha y horario de aplicación del instrumento ED-6, después de una reunión de consejo docente.

La aplicación se llevó a cabo en la sala de juntas, que cuenta con un mobiliario cómodo, buena iluminación y ventilación adecuada.

La duración promedio en la resolución de la escala fue de una hora

Por otra parte, y una vez aplicada esta escala, se recabaron los datos relativos a la evaluación de desempeño interna para cada uno de los docentes participantes. Con los datos obtenidos se aplicó la prueba estadística t de student a fin de comprobar las hipótesis establecidas



## CAPÍTULO V RESULTADOS

En el siguiente capítulo describiremos los resultados obtenidos de ambos instrumentos de medición, que fue el instrumento interno y la escala de evaluación ED-6 a fin de mostrar de una forma más detallada los resultados obtenidos así como el resultado de la parte estadística.

### 5.1 Análisis de Resultados

En primera instancia, la dirección de la institución evaluó a los profesores a través de su instrumento interno, ello permitió dividirlos en dos grupos: los de alto rendimiento y los de bajo rendimiento

Posteriormente, se aplicó la prueba ED-6, obteniéndose los resultados que se muestran a continuación:

ALTO RENDIMIENTO								
N.P		ANSIEDAD	DEPRESIÓN	CREENCIAS DESADAPTATIVAS	PRESIONES	DESMOTIVACION	MAL AFRONTAMIENTO	EVALUACION DEL DESEMPEÑO
1.-	SUJETO 1	10	5	60	20	15	15	90
2.-	SUJETO2	5	5	5	5	5	5	100
3.-	SUJETO 3	10	5	5	5	60	90	90
4.-	SUJETO 4	5	5	5	5	5	5	80
5.-	SUJETO 5	20	5	55	25	35	20	80
6.-	SUJETO 6	10	5	5	5	60	95	80
7.-	SUJETO 8	15	10	20	35	10	5	80
8.-	SUJETO 11	5	5	5	25	10	55	80
9.-	SUJETO 13	35	25	20	15	30	55	80
10.-	SUJETO 15	5	5	40	5	25	5	80

BAJO RENDIMIENTO								
N.P		ANSIEDAD	DEPRESIÓN	CREENCIAS DESADAPTATIVAS	PRESIONES	DESMOTIVACION	MAL AFRONTAMIENTO	EVALUACION DEL DESEMPEÑO
1.-	SUJETO 7	60	5	40	5	55	30	50
2.-	SUJETO 9	85	25	5	40	55	45	50
3.-	SUJETO 10	20	5	85	10	70	95	50
4.-	SUJETO 12	75	10	25	35	95	95	40
5.-	SUJETO 14	20	20	5	5	5	5	50
6.-	SUJETO 16	95	35	25	5	50	40	50
7.-	SUJETO 17	5	5	25	5	20	5	60
8.-	SUJETO 18	75	15	50	40	55	5	60
9.-	SUJETO 19	90	95	80	80	75	70	60
10.-	SUJETO 20	90	95	80	95	95	55	30

## 5.2 Resultado del Análisis Estadístico

Posteriormente, se procedió a aplicar la prueba t de student, a fin de identificar si había diferencias significativas entre ambos grupos, obteniéndose los siguientes resultados para cada uno de los factores

### Ansiedad

	x1	cuadrado de x1	x2	cuadrado de x2
	10	100	60	3600
	5	25	85	7225
	10	100	20	400
	5	25	75	5625
	20	400	20	400
	10	100	95	9025
	15	225	5	25
	5	25	75	5625
	35	1225	90	8100
	5	25	90	8100
Suma	12	2250	61.5	48125
Media	120		615	

$$T_c = -0.67 \quad T_T = 1.73$$

-0.67 Es menor que 1.73, entonces se acepta la hipótesis nula, es decir no existe diferencia entre los profesores de alto desempeño y los de bajo desempeño.

## Depresión

	x1	cuadrado de x1	x2	cuadrado de x2
	5	25	5	25
	5	25	25	625
	5	25	5	25
	5	25	10	100
	5	25	20	400
	5	25	35	1225
	10	100	5	25
	5	25	15	225
	25	625	95	9025
	5	25	95	9025
Suma	75	925	310	20700
Media	7.5		31	

$$T_c = -2.7 \quad T_T = 1.73$$

2.7 Es mayor que 1.73 entonces se rechaza la hipótesis nula, es decir si existen diferencias significativas entre los profesores de alto desempeño y los de bajo desempeño.

### Creencias desadaptativas.

	x1	cuadrado de x1	x2	cuadrado de x2
	60	360	40	1600
	5	25	5	25
	5	25	85	7225
	5	25	25	625
	55	3025	5	25
	5	25	25	625
	20	400	25	625
	5	25	50	2500
	20	400	80	6400
	40	1600	80	6400
suma	220	5910	420	26050
Media	22		42	

$$T_c = -1.9 \quad T_T = 1.73$$

1.9 Es mayor que 1.73 entonces se rechaza la hipótesis nula, es decir si existen diferencias significativas entre los profesores de alto desempeño y los de bajo desempeño.

## Presiones

	x1	cuadrado de x1	x2	cuadrado de x2
	20	400	5	25
	5	25	40	1600
	5	25	10	100
	5	25	35	1225
	25	625	5	25
	5	25	5	25
	35	1225	5	25
	25	625	40	1600
	15	225	80	6400
	5	25	95	9025
suma	145	3225	320	20050
Media	14.5		32	

**Tc= -1.14 TT =1.73**

-1.14 Es menor que 1.73, entonces se acepta la hipótesis nula, es decir no existe diferencia entre los profesores de alto desempeño y los de bajo desempeño.

## Desmotivación

	x1	cuadrado de x1	x2	cuadrado de x2
	15	225	55	3025
	5	25	55	3025
	60	3600	70	4900
	5	25	95	9025
	35	1225	5	25
	60	3600	50	2500
	10	100	20	400
	10	100	55	3025
	30	900	75	5625
	25	625	95	9025
Suma	255	10425	575	40575
Media	25.5		57.5	

**Tc= -2.1 TT =1.73**

1.9 Es mayor que 1.73 entonces se rechaza la hipótesis nula, es decir si existen diferencias significativas entre los profesores de alto desempeño y los de bajo desempeño.

### Mal afrontamiento

	x1	cuadrado de x1	x2	cuadrado de x2
	15	225	30	900
	5	25	45	2025
	90	8100	95	9025
	5	25	95	9025
	20	400	5	25
	95	9025	40	1600
	5	25	5	25
	55	3025	5	25
	55	3025	70	4900
	5	25	55	3025
Suma	350	23900	445	30575
Media	35		44.5	

**Tc= 0.58 TT =1.73**

0.58 Es menor que 1.73, entonces se acepta la hipótesis nula, es decir no existe diferencia entre los profesores de alto desempeño y los de bajo desempeño.

Así, es como puede observarse, que de las 6 dimensiones que evalúa la escala ED-6 obtenemos como resultado que tres se aceptan y tres se rechazan, esto nos permite observar cuales son las áreas en donde se está presentando de una forma más clara la afección del burnout a los docentes y así poder prestar más atención a trabajar en los aspectos relacionados con las mismas áreas.

Es así como tenemos que en la escala de **Ansiedad** no hay diferencias significativas y esto puede ser a que hasta cierto punto existe un clima de relajación en el momento de la aplicación del test, ya que en el momento de la aplicación los profesores se encontraban en periodo donde no hay una excesiva demanda en las exigencias de trabajo administrativo, como pudiese ser a fin de ciclo escolar.

En la escala de **Depresión** si encontramos una diferencia significativa que lo podemos atribuir a los no muy satisfactorios resultados obtenidos del ciclo escolar que terminó o por lo menos no los esperados por los docentes en cuanto a su evaluación del desempeño, ya que se les hicieron varias observaciones al respecto de los aspectos que de manera personal se estaban dejando sí atender. Así como una posible repercusión en su aumento de salario en función de estos resultados.

En la escala de **Creencias Desadaptativas** también encontramos una diferencia significativa, esto puede ser quizá debido al tipo de población socioeconómica con la que trabajan los profesores en particular a los que les fue aplicado el instrumento y que no están de acuerdo con la posición que asumen los padres de familia respecto a la función del profesor. Esto es que los padres de familia de un nivel económico alto consideran que con el hecho de pagar una colegiatura alta, la institución educativa, incluyendo a los docentes, tiene la obligación de proporcionar todo sin que ellos como padres se involucren o responsabilicen de la educación de sus hijos. dejando así todo el peso de la responsabilidad en la institución educativa y por consecuencia en los docentes de los buenos o malos resultados que puedan presentar sus hijos.

En la escala de **Presiones** no encontramos una diferencia significativa y esto puede deberse que a pesar de que los padres no se muestren muy colaborativos en el trabajo con sus hijos, en la institución se maneja un buen nivel de disciplina y respeto hacia los docentes en general y el personal que labora en la institución. Esto es que si bien no se obtiene la respuesta esperada por los padres de familia, la institución como tal apoya de manera general en el control de los alumnos, no estableciendo un trato diferente con los alumnos de aquellos docentes que demuestran buen rendimiento laboral y de los que no es así.

En la escala de **Desmotivación** si encontramos una diferencia significativa y aquí es donde quizá pueda existir cierto grado de confusión ya que en cuestión remunerativa por los servicios que prestan los docentes son buenos o por lo menos más altos que en otras instituciones, pero si tomamos en cuenta el nivel de exigencia tal vez el docente no siente bien remunerado su esfuerzo y no haya una satisfacción laboral. Conllevando esto a qué a pesar de que su salario no sea tan malo de alguna manera se sientan desmotivados ya que se sienten explotados por la sobre carga de trabajo.

En la escala de **Mal afrontamiento** no encontramos diferencias significativas y bueno esto nos habla de una buena interacción entre los docentes y las relaciones interpersonales que puedan establecer dentro y fuera de la institución.

## CONCLUSIONES

En el presente estudio se pudo observar que los docentes están inmersos en una situación educativa que refleja la problemática de la sociedad actual, sus contradicciones y retos. Donde todo ello puede ser un factor que incida en el desarrollo de su trabajo profesional llegando a culminar en ocasiones con el síndrome de Burnout.

En cuanto a la intensidad del Burnout detectada por el test ED-6 Escala de evaluación de estrés docente, se pudo observar que prácticamente el 50% de la población evaluada manifiesta la presencia de cierto grado de Burnout; asimismo, con este estudio se detectó que el síndrome se vincula con su rendimiento laboral. Se pudo observar de manera clara que el Burnout “síndrome del profesor quemado” se relaciona con el rendimiento laboral de los docentes, ya que fue el sector del ámbito laboral con que se llevaron a cabo las investigaciones

Así, puede concluirse que se cumplió con el objetivo establecido, ya que la medición generada con la aplicación del instrumento interno de medición del desempeño docente vinculada con los hallazgos del test ED-6, nos permitieron observar que si existe una relación directa del rendimiento laboral con el síndrome de Burnout, en los siguientes factores: Depresión. Creencias Desadaptativas y Desmotivación.

En función de los resultados obtenidos, consideramos que es necesario dar a los docentes herramientas, técnicas y estrategias que le permitan afrontar las situaciones de conflicto y en el peor de los casos para afrontar el Burnout.

Es necesario darle una mayor importancia a las situaciones de conflicto que puedan presentar los docentes y a su vez que esto no sea un factor que en un momento determinado pueda influir en su rendimiento laboral, creo que es necesario que el docente conciba a la escuela como un espacio donde hay buena comunicación

autonomía y donde cada uno de los docentes puedan desarrollar y potencializar sus capacidades al máximo.

Y si bien es necesario lo descrito en el punto anterior, creo que también es de suma importancia que la institución educativa a la que el o los docentes prestan sus servicios sean conscientes de la importancia de una buena salud mental y emocional por parte del docente como capital humano responsable del crecimiento institucional.

Y no menos importante es la parte de satisfacción económica, ya que de esto se derivan aspectos de suma importancia para el desarrollo y estabilidad emocional del docente, ya que considero que la satisfacción surge del equilibrio entre el desarrollo personal, profesional y económico.

Y si bien el tema principal de la presente investigación es el Docente, Burnout vs. Rendimiento Laboral, la presente investigación nos permitió observar la importancia y las repercusiones para la institución cuando el docente se encuentra inmerso en el síndrome de Burnout tales como depresión, creencias desadaptativas y desmotivación donde en el factor de la depresión puede repercutir en la actitud con que el docente afronta los nuevos retos que se le presenta para resolver las situaciones cotidianas a las que se enfrenta, por otro lado el factor de creencias desadaptativas puede traer repercusiones en cuanto que se llegue a presentar una situación de choque con aquellos alumnos y padres de familia que se muestren con actitudes prepotentes y negativas en contra de la institución educativa y particularmente con los docentes. Y finalmente el factor desmotivación puede jugar un papel muy importante ya que si los docente no sientes motivados los resultados de su trabajo no serán los óptimos, y de esta manera el rendimiento laboral en general se verá afectado

Finalmente, a continuación establecemos algunas estrategias de solución.

### **Estrategias de solución**

Ha quedado establecido que el síndrome de Burnout es un proceso que se desarrolla como respuesta a las presiones del ámbito laboral. Y consideramos que es importante como primera medida dar a conocer a los docentes las dimensiones que conforman la complejidad del síndrome de Burnout, que se revisaron e los largo de la investigación. Y que nos permiten observar la necesidad de dar respuesta a esta problemática.

Aunque también debemos recordar que el objetivo de la investigación, no es desarrollar un plan de intervención específico para el síndrome de Burnout, consideramos que es importante hacerlo. Y por ello lo hacemos a manera de recomendación.

- Proponemos encontrar las causas generadoras de Burnout
- Hacer una clasificación de las causas reales en función de los conocimientos adquiridos
- Establecer un enfoque preventivo dirigido a que haya una disminución de los factores estresantes, presiones y tensiones neutralizando su efecto.
- Entendemos que la frase popular “es mejor prevenir que lamentar”, es perfectamente aplicable en este caso, y destacando la necesidad e importancia de establecer planes preventivos y eficaces se tendría que empezar con una cultura de prevención. Entendiéndose así que toda labor de prevención va encaminada a evitar lo nocivo y fomentar lo beneficioso, es decir eliminar los factores que facilitan a la aparición del síndrome de Burnout.

Y promover todas aquellas acciones que propicien el bienestar físico, psíquico y social.

- Es creo yo de suma importancia impulsar y dignificar la profesión del docente, para lo cual es fundamental el reconocimiento institucional de las dificultades y labor del docente que el docente encuentra en su profesión.
- Por otro lado es importante optar por algunas estrategias a nivel personal que van más encaminadas hacia la superación como persona. Estas estrategias están más relacionadas con la manera de actuar y las características profesionales de cada individuo. Que pueden ser desde la fatiga emocional, los conflictos de rol, el temor al fracaso y no realización personal, para lo cual optamos por técnicas individuales como:
  - Ejercicio físico, que puede mejorar las funciones mentales y el buen funcionamiento debido a la liberación de estrés.
  - Técnicas de relajación, a través de diferentes métodos, como ejercicios respiratorios, estrategias de relajación mental y masaje corporal que propicien la disminución de ansiedad.
  - Técnicas cognitivas. Intentar establecer procedimientos para que la persona pueda organizar la forma en la que percibe y aprecia una situación. Como estrategias para ser capaz de volver a evaluar y revisar las situaciones estresantes para que dejen de serlo.

Si bien consideramos que son cuestiones básicas creemos que pueden ser de gran utilidad para afrontar de manera inmediata los efectos nocivos del síndrome de Burnout y es así como concluimos con este trabajo de investigación. Dejando abierta la oportunidad de que se puedan realizar investigaciones en otras áreas de trabajo donde como ya revisamos en la investigación también se presume que son candidatas a ser afectadas por este síndrome.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Gil-Monte, Pedro R, El síndrome de quemarse por el trabajo, burnout : una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar, Colección Psicología / Ediciones Pirámide
- 2.- Gil-Monte, Pedro R, Desgaste psíquico en el trabajo : el síndrome de quemarse, Madrid : Síntesis, 1997
- 3.- Nieto Gil, Jesús María, Cómo evitar o superar el estrés docente, Madrid : CCS, c2006, Educar / Editorial CCS ; 37
- 4.- Arroba, Tanya, Como manejar la presión en el trabajo : Guía para la supervivencia, México : McGraw-Hill, c1990
- 5.- Turcotte, Pierre R, Calidad de vida en el trabajo : Antiestres y creatividad, México, d. f. : Trillas, 1986
- 6.- Buendía José, Estrés laboral y salud, Madrid: Biblioteca Nueva, 1998
- 7.- Stora Jean Benjamín. 1991. ¿Qué sé acerca del estrés?.Publicaciones cruz 1° Edición México Df.
- 8.- Manassero María Antonia, Estrés y burnout en la enseñanza, Palma: Universitat de les Illes Balears, 2003
- 9.- Keith Davis. Comportamiento Humano en el Trabajo. Mc Graw Hill 3° Edición. México. 1994.
- 10.- Seward James P. 1990. Estrés Profesional. Medicina Laboral. Editorial Manual Moderno. México

- 11.- Moreno, B. El Burnout como Forma Específica de Estrés. Ponencia II Symposium de Psicología Clínica Aplicada, Jaén. 1990
- 12.- Lazarus y Cohen: Environmental Stress. En: Altman I y Wohlwill JF (dirs.) Human behavior and the environment: Current theory and research. Nueva York: Plenum 1977
- 13.- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982): The Cost Of Caring. Englewood Cliffs, N.J., PrenticeHall
- 14.- Muchinsky Paul M. psicología aplicada al trabajo. Thomson Editores. México 2002
- 15.-Dunnette Marvin D., Kichner Wayne K. Psicología industrial segunda edición editorial trillas

#### PÁGIANAS WEB CONSULATADAS

[http://www.contusalud.com/website/folder/sepa\\_tratamientos\\_stress.htm](http://www.contusalud.com/website/folder/sepa_tratamientos_stress.htm)

<http://www.geocities.com/portalnatural/soluciones/estres2.htm>

<http://www.ginsana-col.com/boletin/estres.htm>

<http://www.igerontologico.com/salud/escuela/estres.htm>

<http://www.ergonomia.cl/bv/en0001.html>

[http://www.ideasapiens.com/portal/Consejos/20conjs\\_%20evitar\\_%20%20estres.htm](http://www.ideasapiens.com/portal/Consejos/20conjs_%20evitar_%20%20estres.htm)

[http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psycologia.com/articulos/ar-gonro01_1.htm)

<http://www.iespana.es/FUNCICLOPEDIA/articulos/articu2003/articu1013.htm>

<http://www.teachhealth.com/spanish.html>

<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>

[http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

<http://www.psicologia-online.com/formacion/online/clinica/estres/estres.htm>

## REVISTAS ELECTRONICAS

1.- Planas Domingo Juan Antonio. Cuadernos de pedagogía, ISSN 0210-0630, N° 389. ISSN 0210-0630 · Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado,

2.- Planas Domingo Juan Antonio. La práctica de la orientación y la tutoría, dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=331231

3.- Latorre Reviriego, Isabel & Sáez Carreras, Juan (2009). ¿Cuál es el perfil epidemiológico de padecer burnout en profesores no universitarios de la Región de Murcia? REIFOP, 12 (1), 77-83. Enlace web: <http://www.aufop.com>

4.- Relación con el desempeño y desarrollo profesional. Revista de Educación, 330,

5.- Salanova, M. Llorens, s. y García-Renedo, m. ¿Por qué están quemados los profesores? 2.003 Revista del INSHT,

6.- Salanova, M Schaufell, F., Llorens, s., Pelro, J.m. Y GrAu, r. Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 2000.