



UNIVERSIDAD  
DE  
SOTAVENTO A.C.



---

---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
“BURNOUT EN CATEDRÁTICOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

**TESIS PROFESIONAL**  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:  
**MARÍA ALEJANDRA DOMÍNGUEZ ZACARÍAS**

ASESOR DE TESIS:  
**LIC. RAÚL DE JESÚS OCAMPO COLÍN**



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**

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer, algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en el corazón. Gracias a Dios por permitirme llegar hasta donde ahora me encuentro y por las bendiciones que he tenido a lo largo de mi vida.

ALICIA DOMÍNGUEZ ZACARÍAS: A mi madre le agradezco el esfuerzo, la confianza, a quien le debo este triunfo profesional por haber creído en mi, y por siempre estar a mi lado luchando como toda una campeona. Te quiero mucho.

IRSA CAROLINA DOMÍNGUEZ ZACARÍAS: A mi hermana que desde pequeña ha sido un ejemplo para mi, y siempre hemos estado juntas para apoyarnos, quien sigue siendo persistente para que siga adelante hasta lograr nuestras metas. Te quiero mucho.

RUBEN LEYTON OVANDO (Q.E.P.D.): A esta persona tan especial que fue para mí como un padre; le agradezco infinitamente el tiempo que estuvo conmigo apoyándome y dándome esos sabios consejos, me quedo con lo mejor de él, recordándolo siempre.

GUILLERMO DOMÍNGUEZ DALZELL (Q.E.P.D.): A mi tío a quien también le agradezco todo el apoyo incondicional, la atención que tuvo conmigo y con mi familia, él que siempre ocupara un lugar en mi corazón.

LUIS ENRIQUE GARCIA AVALOS: A ti cariño que has estado conmigo en esta etapa tan importante de mi vida, agradezco la paciencia que me has tenido y que sigas al pendiente demostrándome tu apoyo y amor incondicional. Te quiero mucho.

MTRO. JOSE LUIS SANCHEZ LEYVA: Gracias por la ayuda que tuve de su parte para realizar este proyecto, y que al mismo tiempo es cómplice de esto, gracias por la confianza.

# INDICE

Capítulo 1 Estrés y Agotamiento profesional (burnout).....	1
1.1 Estrés .....	2
1.1.1 Generalidades.....	3
1.1.2 Concepto y Clasificación .....	4
1.2 Estrés Laboral .....	6
1.2.1 Concepto y Características.....	7
1.3 Burnout.....	9
1.3.1 Generalidades.....	10
1.3.2 concepto y característica.....	12
1.3.3 Dimensiones del burnout.....	15
1.4 Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	17
1.5 Proceso de desarrollo del síndrome de burnout .....	18
1.6 Factores que influyen en el desarrollo del burnout .....	20
1.7 Causas y variables relacionadas con el estrés y el burnout en profesores ...	23
1.7.1 Variables socio- Demográficas.....	24
1.7.2 Variables propias del trabajo y organizaciones .....	26
1.8 Consecuencias del estrés y burnout en profesores.....	28
1.9 Intervención y tratamiento del burnout en profesores .....	29
1.10 Identificación y prevención .....	32
Capítulo 2 La empresa en la actualidad .....	34
2.1 Empresa.....	35
2.1.1 Generalidades.....	36
2.1.2 Concepto y características.....	38
2.1.3 Objetivos de la empresa.....	39
2.1.4 Clasificación .....	40

2.2 Empresas de servicio.....	41
2.2.1 Naturaleza y Características de un Servicio .....	41
2.2.2 La cadena de utilidades del servicio .....	42
2.3 Sector educativo en México.....	43
2.3.1 Objetivos y estructura del sistema educativo en México .....	44
2.3.2 Los niveles del sistema .....	45
2.3.3 Educación superior.....	49
2.4 Universidad de sotavento.....	51
2.4.1 Misión, visión y política de calidad.....	53
2.4.2 Facultades que la integran.....	53
Capitulo 3 .....	54
Agotamiento profesional en los catedráticos de la facultad de administración de la universidad de sotavento A.C.....	54
3.1 Planteamiento del problema .....	55
3.1.1 Objetivo general.....	55
3.1.2 Objetivo específico .....	55
3.1.3 Justificación .....	56
3.2 Delimitación del problema. Temática, espacial y temporal: .....	57
3.3 Hipótesis .....	57
3.4 Población y muestra.....	57
3.5 Instrumentos de recopilación.....	58
3.5.1 Cuestionario .....	60
3.6 Resultados.....	63
3.6.1 Gráficas e interpretaciones .....	64
3.6.2 Análisis crítico .....	67
3.6.3 Recomendaciones.....	67

## Relación de tablas y graficas

Tabla 1 Variables y dimensiones del burnout en la organización. ....	16
Tabla 2 Variables propias del trabajo y organizacionales .....	67
Gráfica 1 Agotamiento emocional.....	64
Gráfica 2 Despersonalización.....	67
Gráfica 3 Realización personal .....	67
CONCLUSION	
BIBLIOGRAFIA	

## Introducción

La presente investigación se enfoca en darle una explicación a un problema que se ha presentado con mayor frecuencia en las últimas décadas en el ámbito laboral; esto es el síndrome de desgaste profesional. Los modelos existentes lo explican en función de variables externas como lo son las condiciones físicas del lugar del trabajo y relaciones interpersonales dentro del trabajo.

Los trabajadores de la educación se enfrentan continuamente a situaciones profesionales muy demandantes. Su trabajo puede ser física y emocionalmente agotador. El estrés derivado de trabajar en instituciones educativas públicas y privadas con textos cada vez más complejos y demandantes implica en algunas ocasiones el desarrollo del agotamiento profesional (burnout) el cual puede llegar a afectar la calidad de la vida laboral.

Los efectos del agotamiento profesional (burnout) se dejan notar en los trabajadores (por ejemplo, problemas físicos y psíquicos) y en las organizaciones (ausentismo, rotación, costos más altos, baja productividad, etc.) El término de agotamiento profesional se entiende como “una respuesta prolongada ante estresores emotivos e interpersonales crónicos en el trabajo y es definido por las tres dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Maslach C, 1981) La primera dimensión (constituyendo el síntoma central, más obvio y relacionado con el estrés) se refiere al sentimiento de haber agotado los recursos emocionales y físicos personales; la segunda se entiende como una respuesta negativa, endurecida o indiferente en extremo ante varias facetas del trabajo, con referencia especial a las relaciones interpersonales, implica una deshumanización; la tercera dimensión significa un sentimiento de incompetencia y una falta de logros y productividad en las labores.

Se considera que el desarrollo del agotamiento profesional (burnout) en los docentes puede aparecer como una consecuencia de la exposición del profesor a las fuentes de estrés propias del ámbito escolar y al uso de estrategias de afrontamiento no adaptativa

# **Capítulo 1**

## **Estrés y Agotamiento profesional (burnout)**

## 1.1 Estrés

El estrés es un tema importante en el entorno laboral; no puede negarse su presencia en la vida moderna que perjudica de manera directa a las personas y a las organizaciones. La necesidad de estudiar el agotamiento profesional (burnout) viene unida con el estudio del estrés laboral ya que se han considerado como problemas estrechamente relacionados con el ambiente de trabajo y con la salud del trabajador.

En nuestros días la presencia del estrés es una realidad en la vida moderna y un tema primordial para la salud individual y para la prosperidad o el territorio económico; por tanto, no deben subestimarse las repercusiones del estrés en el trabajo, pues es alto el gasto que representa en enfermedad, baja productividad, y desempeño reducido (Williamas S, 2004). Por ejemplo en México, el Instituto Mexicano del Seguro Social informó un incremento en el gasto de sus medicamentos debido al estrés de los trabajadores.

Asimismo, una idea muy difundida en nuestra sociedad es que el trabajo genera estrés y origina problemas de salud; con lo cual se asume una idea negativa del estrés. Sin embargo no siempre tiene repercusiones negativas, pues también el estrés puede convertirse en un fenómeno adaptativo de los seres humanos, aun adecuado rendimiento de sus actividades y a un desempeño eficaz en numerosas esferas de su vida (Peiró, 2005). No obstante una gran mayoría de las investigaciones se han enfocado al estudio del estrés negativo y su importancia en el ámbito laboral.

Por tanto la necesidad de estudiar agotamiento profesional (burnout) viene unida a la de estudiar los procesos de estrés laboral (Gil-Monte, 1997) pues el agotamiento profesional se ha considerado como un problema directamente relacionado con el ambiente de trabajo y es mencionado como uno de los riesgos psicosociales procedentes de la actividad laboral con la influencia de la salud en el trabajador.

En las organizaciones es uno de los temas más investigado en la actualidad, pues puede afectar la actividad y el rendimiento en el trabajo de cualquier persona. Expertos en el estudio del estrés han estudiado que nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida.

El estrés derivado de trabajar en instituciones educativas en contextos cada vez más complejos y demandantes implica, en algunas ocasiones, el desarrollo del agotamiento profesional, el cual puede afectar la calidad de vida laboral.

Los efectos del agotamiento profesional se dejan notar tanto en los trabajadores (por ejemplo, problemas físicos y psíquicos) como en las organizaciones (Ausentismo, rotación, costos más altos, baja productividad, etc.)

En cuanto a la docencia, se considera como una profesión estresante que con mucha frecuencia afecta la salud, la capacidad de desempeñar las tareas y aprovechar al máximo las habilidades y capacidades. Los riesgos para la salud del docente involucran no solo estrés si no también burnout (Lozada, 2005).

### **1.1.1 Generalidades**

La palabra estrés deriva del griego stringere, que significa provocar tensión (Skeat, 1958). La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV y se ha hecho notar su imprecisión dentro del vocabulario científico, pues tiene una variedad de significados para diferentes personas en virtud de que existen definiciones basadas en los estímulos, en la respuesta y en el concepto estímulo-respuesta (Ivancevich, 1992). La definición clásica del estrés más conocida y utilizada por diversos autores es la basada en la respuesta, elaborada por Hans Selye, quien visualiza al estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante (Selye, 1956).

El 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, hijo del 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, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo". Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando 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 de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

Hasta mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

### **1.1.2 Concepto y Clasificación**

El húngaro (Selye, 1956) concibió por casualidad la idea del Síndrome de Adaptación General (SAG), sobre el cual escribió por primera vez en el British Journal Nature en el verano de 1936. El SAG, también conocido como síndrome del estrés, es lo que Selye señaló como el proceso bajo el cual el cuerpo confronta lo que desde un principio designó como: agente nocivo.

El SAG es un proceso en el que el cuerpo pasa por tres etapas universales. Primero hay una "señal de alarma", a partir de la cual el cuerpo se prepara para "la defensa o la huida". No obstante, ningún organismo puede

mantener esta condición de excitación, por ello existe la segunda etapa que permite al mismo, sobrevivir a la primera, en ésta se construye una resistencia. Finalmente, si la duración del estrés es suficientemente prolongada, el cuerpo entra a una tercera etapa que es de agotamiento; una forma de envejecimiento debida al deterioro del organismo por mantener constante el desgaste durante la resistencia.

El Dr. en medicina, (Selye, 1956) lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

El término de estrés (Valdés, 1985) se refiere a cualquier exigencia o estímulo que nos produzca un estado de tensión y que pida un cambio adaptativo por nuestra parte. Estos estímulos pueden ser de muchos tipos: un examen, una boda, una separación matrimonial, un viaje, etc. El estrés es la respuesta inespecífica del cuerpo a la demanda, ya tenga por resultado condiciones agradables o desagradables.

La clasificación el estrés se ha realizado de la siguiente manera según (Selye, 1956):

- Estrés Positivo: Al que denominamos "eustrés" Es un mecanismo normal que se activa automáticamente frente a un problema percibido claramente e interpretado con verdadera rapidez, tomándose una decisión inmediatamente. Una vez resuelto el problema, el organismo vuelve a su normal funcionamiento, recuperando su equilibrio. El eustrés, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa.
- Estrés Negativo: Al que denominamos "distrés" que puede producir diversas enfermedades y trastornos. El organismo no puede recuperarse, sufriendo por lo tanto un gran desgaste. Si las demandas del medio son

excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al distres o mal estrés.

- Estrés Laboral: ocasionado por condiciones laborales que violenten la resistencia física o la dignidad de las personas quienes reaccionan de distinta manera frente a las condiciones y contingencias del trabajo, según su vulnerabilidad y personalidad. Comprenden el síndrome de burnout, mobbing, etc.
- Estrés Físico: Es que se produce por la agresión al organismo por causas físicas, por ejemplo enfermedades.
- Estrés Emocional: se produce por el impacto que producen las emociones cuando no pueden ser moduladas por la razón.

## **1.2 Estrés Laboral**

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo.

El estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual y como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones.

Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y la falta de control sobre la tarea, ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones relevantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas.

### **1.2.1 Concepto y Características**

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo depende del ministerio del trabajo y a asuntos sociales (1997), desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

De acuerdo con (Ivancevich, 1992), la distinción entre estrés relacionado con el trabajo y estrés no relacionado con este es artificial. Las fuentes de estrés en el trabajo inciden no solo en este, afectando al desempeño, sino también en la vida no profesional de la persona.

En cuanto al estudio del estrés laboral (Moreno-Jiménez, 2000) igualmente ha puesto de manifiesto que el riesgo laboral para la salud no proviene exclusivamente de los factores físicos, sino frecuentemente de factores organizacionales y psicosociales, agregando también que la organización actual del trabajo está sufriendo cambios importantes, los cuales no son ajenos a la seguridad y salud del trabajador, afectando las conductas laborales, generando

tensión, aumentando el aislamiento e induciendo a estados de ánimo negativos y desgaste emocional.

Desde otra perspectiva (Cano, 2002) ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés. Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conlleven un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

Existe una serie de características relacionadas con el estrés laboral las cuales se mencionan a continuación según (Peiró, 2005).

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador "Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 2005).

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o repuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Señala (Peiró, 2005) que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

### **1.3 Burnout**

El agotamiento profesional definido también como (burnout) es un cuadro sintomático que sufren los trabajadores de diversas organizaciones, siendo las más comunes: escuelas, universidades, hospitales, centros de salud y corporaciones policíacas. Los trabajadores que sufren este tipo de padecimiento pueden provocar un contagio en el corto plazo entre sus compañeros y provocar el desánimo generalizado ya que es considerado una consecuencia negativa de los estresores crónicos, el cual es visto desde una perspectiva psicosocial por (Maslach y. J., 1986).

El síndrome de burnout no es muy conocido, quizás a eso se deba que no exista una definición totalmente consensuada por los estudiosos del tema. (Starrin, 1990), Indican que todos saben lo que es, aunque muchos pueden ignorar su definición. La mayoría de las personas que la padecen se sienten insatisfechas y

no lo sienten como una enfermedad que afecta su desempeño, de hecho no saben ni cómo interpretar ese malestar.

No obstante también constituye una importante fuente de estrés laboral y de riesgo de padecer problemas, psicológicos, médicos y psicosomáticos.

El estrés crónico laboral se asocia con la sobrecarga de trabajo, la baja utilización de habilidades y otros factores ocupacionales que implican presión laboral, conflicto y ambigüedad en las funciones

En las organizaciones públicas es donde se presenta con mayor frecuencia este tipo de padecimientos sobre todo aquellas donde el trabajador tiene contacto permanente con usuarios a los que les otorga un tipo de servicio. Tal es el caso de los profesores que laboran en escuelas y universidades, médicos y enfermeras que prestan sus servicios en clínicas y hospitales entre otros.

La ansiedad, depresión, cansancio, irritación, desmotivación o sensación de desvinculación con el lugar de trabajo, sobre trabajo o exigencias, malos sueldos e inseguridad laboral, son algunos de los síntomas que muchos profesionales del ámbito educativo padecen mientras prosiguen con sus labores educativas, motivando la aparición del burnout.

La palabra burnout se desprende del inglés y se traduce en español como “estar quemado”. El primero en describir este síndrome fue (Freudenberger, 1974), al establecerlo como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas.

### **1.3.1 Generalidades**

Las pioneras del estudio del burnout fueron Cristina Maslach y Susana Jackson, en los años ochenta, centrando su foco de atención en profesionales y para profesionales de agencias de servicio público. En este tipo de organizaciones el

típico profesional define sus creencias, expectativas u opiniones de tal manera que pueden adherirse a las de sus empresas.

Sin embargo (Wright, 1997), el cumplimiento de sus metas dependerá en gran medida de sus superiores, de tal suerte que de existir diferencias o falta de congruencias entre los objetivos de ambos tipos de profesionales, puede desencadenarse una desilusión por parte del trabajador y generar con el tiempo burnout.

El término burnout se hizo popular y apareció repetidamente en publicaciones profesionales, en donde se destacaba la importancia de la personalidad (perfeccionismo, idealismo y excesiva implicación con el trabajo). Paralelamente se popularizaron talleres y seminarios de prevención de dicho síndrome.

Desde la primera vez que se acuñó el término por (Freudenberger, 1974), han pasado más de dos décadas en las que han sido muchos autores e investigadores que han dirigido sus investigaciones hacia el burnout, aportando numerosas definiciones, modelos teóricos y componentes.

Esta temática ha despertado interés también en la población general ya que parece ser que se trata de una problemática que afecta a mucha gente y que añade unos costes personales, sociales y económicos elevados. En este sentido (Chernisse, 1980) describió el interés de este concepto basándose en cuatro razones: afecta a la moral y el bienestar psicológico del personal implicado afecta a la calidad de cuidados y tratamiento que reciben los pacientes, tiene una fuerte influencia en las funciones administrativas y es necesario prevenir a nivel comunitario en programas de servicios.

En España la investigación de este fenómeno es más reciente y menos abundante y se ha dirigido principalmente en el sector sanitario (Gimenez, 2000) (Freudenberger, 1974) introdujo el término de burnout profesional cuando observó como voluntarios que trabajan con toxicómanos, tras un tiempo en un puesto de trabajo sufrían una pérdida de energía para luego llegar al agotamiento y desmotivación por su labor.

Este autor describió a estas personas como menos sensibles, poco comprensivas y agresivas en su relación con los pacientes, incluso dándoles un trato distante y cínico.

### **1.3.2 concepto y característica**

Describe (Freudenberger, 1974), el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". El autor afirma que el burnout es el Síndrome que ocasiona la "adicción al trabajo".

Definen (Pines, 1978), el burnout "como una experiencia general de agotamiento físico y actitudinal.

Es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y lo define como "cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas". El mismo autor precisa que es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo y acomodamiento psicológico, destacando tres momentos: a) desequilibrio entre las demandas en el trabajo y los recursos individuales, b) respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión) y c) cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

Definen (Maslach y. J., 1986) que el burnout se configura como "un Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal". Esta definición, que no se aparta de la asunción de las variables del trabajo como condicionantes últimas de la aparición del burnout, tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia empírica del estudio que las autoras desarrollaron en el año 1984.

Desde una perspectiva psicosocial existe actualmente un consenso para considerarlo como una respuesta al estrés laboral crónica, una experiencia

subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización (Guerrero E, 2001) relacionada por tanto con el contexto social y que agrupa la percepción de uno mismo y de los otros. Estos sentimientos y actitudes (Lens W, 1999) incluyen desinterés y disgusto por el trabajo, fatiga crónica, absentismo laboral, baja implicación profesional y deseos de abandonar la profesión.

Principales características del burnout (Freudenberger, 1974) son:

- Crisis de ansiedad y angustia
- Actitud de cansancio, debilidad y fatiga
- Pérdida de concentración en el trabajo
- Imposibilidad de tener deseos
- Falta de realización personal. Autoevaluación negativa y Baja autoestima
- Disminución del rendimiento laboral
- Manifestación física del estrés

Dos factores influyen de forma decisiva en la aparición del síndrome; las características del propio puesto de trabajo y la personalidad del trabajador. Todas las personas son diferentes y ninguna reacciona igual ante las mismas situaciones.

A) Características del puesto de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión.

La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de

trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

B) Personalidad del trabajador: Las características individuales como la personalidad del trabajador, son factores de “burnout”. Según Maslach y Jackson el deseo de destacar y obtener resultados brillantes puede desembocar en estados de ansiedad y frustración.

La vida privada del trabajador también influye en el desarrollo del síndrome. Si alguien tiene problemas en el trabajo y en la vida privada de forma simultánea, y el balance entre ellos no es bueno, existe una predisposición al “burnout”.

Las personas más vulnerables son las que tienen un alto grado de auto exigencia con baja tolerancia al fracaso, buscan la perfección absoluta, necesitan controlarlo todo en todo momento, desarrollan el sentimiento de indispensabilidad laboral y son muy ambiciosos.

Todo esto se acentúa si el trabajador reúne alguna o varias de estas características:

- Si no tiene una preparación adecuada. En caso de que las expectativas respecto a su trabajo sean muy altas.
- Si tiene dificultades para pedir ayuda a sus compañeros.
- Cuando no comparte las ideas del grupo de trabajo o la empresa.
- Ante los sentimientos de miedo o culpa cuando no ha cumplido algo que debería haber hecho.
- Siempre que con su pareja o familia no sea capaz de compartir las preocupaciones o miedos que le acarrea su vida laboral.
- Al no descansar lo suficiente cuando está cansado.
- Ante el deseo de querer cambiar de trabajo y no encontrar otro.

### 1.3.3 Dimensiones del burnout

A continuación (Maslach C, 1981) presenta las dimensiones del burnout:

- **Agotamiento emocional:** Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- **Despersonalización:** Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, usuarios, etc. Se acompañan de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no solo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes tratando de hacerles culpables y frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- **Realización profesional:** Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad por soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzos o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Tabla 1 Variables y dimensiones del burnout en la organización. (Maslach C, 1981)

Variable	Dimensión
Desgaste profesional por factores inherentes al individuo	Agotamiento emocional
	Despersonalización
	Falta de realización personal
Desgaste profesional por factores inherentes a la institución	Sobrecarga de trabajo
	Falta de control
	Recompensas insuficientes
	Colapso de la comunidad en el trabajo
	Ausencia de equidad
	Conflicto de valores
	Cambios en la institución
	Cambios en los equipos de trabajo
Cambios en el empleo como profesión de la institución	

## 1.4 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Los estudios de Maslach y Jackson se dividen en dos etapas. En la primera definieron el burnout aplicándolo a profesionales que trabajaban en el área de servicios humanos y utilizaron un sistema de medida, el conocido MBI (Maslach C y. J., 1981) Este instrumento, traducido al castellano, ha sido validado por (Gil-Monte P. , 2002)

El MBI es un cuestionario auto administrado y consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas.

Maslach y Jackson consideran al burnout un constructo tridimensional, y por ello la escala está dividida en tres sub escalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo-medio-alto. Pero también, con esta escala se pueden analizar los resultados en relación con la profesión del sujeto, es decir que hay puntuaciones de corte para distintos grupos: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales.

En general, éste es el cuestionario más utilizado internacionalmente y las dimensiones que plantean sus autores también son los más empelados para definir el constructor de burnout. En España, la escala, ha sido traducida por (Maslach C J. S., 1986 y 1987)

Las investigaciones de Maslach y Jackson continuaron en 1996, junto con Leiter y Schaufeli, publicaron una nueva versión del MBI. Sus postulados marcan una segunda etapa, en la que destaca que, como ya vimos en el capítulo correspondiente a las definiciones, se acepta que el burnout existe también fuera del ámbito de los servicios humanos.

Como resultado, se ha generado una nueva versión más genérica del MBI, llamado MBI-General Survey (MBI-GS) (Maslach C L. , 1997) El MBI también tiene una versión específica para profesores en España se ha traducido el MBI-GS en castellano y se ha validado mediante un estudio realizado por (Gil-Monte P. , 2002) dicho estudio pretendía explorar la estructura factorial de esta versión de la

escala con una muestra de 149 policías de la ciudad de Tenerife (España). Los resultados constatan su validez y fiabilidad.

El MBI-GS se utiliza para todo tipo de profesionales y parte de las tres dimensiones iniciales, aunque hay algunos aspectos modificados. Esta nueva escala consta de 16 ítems y éstos recaban más información sobre las relaciones con el trabajo que sobre los sentimientos generados en el trabajo.

Otra diferencia, a pesar de que se mantenga la estructura factorial original, es que se ha relacionado el agotamiento emocional con la fatiga y no se hace referencia directa a otras personas como la fuente de dicho estado. La despersonalización aparece como cinismo, indiferencia o actitud distante hacia el trabajo en general, y no necesariamente con otras personas. Por último, la competencia profesional incluye aspectos sociales y no sociales de los logros profesionales.

## **1.5 Proceso de desarrollo del síndrome de burnout**

En general se admite que el burnout es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales.

Por lo tanto hay una variedad de modelos procesuales que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio. Algunos de los autores que han intentado una visión global son: (Edelwich, 1980), (Burke, 1987), (Maslash, 1988), (Manzano, 2007), (Ramos, 1999).

Para (Edelwich, 1980) el desarrollo del síndrome de burnout tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda: la primera es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas; luego aparece el estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; la tercera etapa es la de frustración, y por último la cuarta etapa es la apatía como

consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la situación. La apatía implica sentimientos de distanciamiento y des implicación laboral, y conductas de evitación e inhibición de la actividad profesional.

Postula (Burke, 1987) que el burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de agotamiento defensivo. La fase de estrés consiste en un equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos. La fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentara sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento. La fase de agotamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

El modelo procesual de Leiter surge a partir del modelo secuencial de (Maslash, 1988) y plantea que la aparición del burnout se da a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría cansancio emocional en el trabajador, para luego experimentar la despersonalización como una estrategia de afrontamiento. El proceso concluye con baja realización personal como resultado de la ineficiencia al afrontar los diferentes estresores laborales, es decir que las estrategias de afrontamiento no son afines con el compromiso exigible en el trabajo asistencial.

Como se observa son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome. Des estas el agotamiento emocional (se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía). La despersonalización experimentada por el trabajador se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y el agotamiento (implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad) y por último la dificultad para la realización personal en el trabajo, son respuestas negativas hacia sí mismo y el

trabajo. Es el deterioro del auto concepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades.

Otros modelos como el de (Manzano, 2007) también apoya la tridimensionalidad del burnout, pero plantea otra secuencia, donde primero aparece la baja realización personal para evolucionar acompañada del cansancio emocional. Ante la cronicidad de estas dos dimensiones, el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización. Es importante señalar que en este modelo, siguiendo un continuo temporal, la segunda fase del proceso está muy cercana a la tercera y, por lo tanto, pueden presentarse juntas o alternativamente, tal y como han observado otros autores ( Ramos, 1999), proponen por el contrario, una secuenciación más rígida, en la que los sentimientos de baja eficacia profesional representan las tempranas fases del burnout, mientras que el cansancio emocional y el cinismo representarían las fases más avanzadas.

## **1.6 Factores que influyen en el desarrollo del burnout**

A continuación se reseñan algunos factores con la esperanza de que permitan una cierta identificación de los lectores y, por tanto alivien la sensación de aislamiento que tantas veces tenemos. Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de burnout son los que presenta (Maslach C, 1981).

- Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigila, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.
- La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo afecta a un importante porcentaje de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).

- La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos periodos, correspondientes a los dos años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.
- El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y el nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores entre los cual se puede mencionar: La necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.
- La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor sea el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayor sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de burnout.
- Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en burnout, es el grado en el que un ambiente

laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

- Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajador ocupan puestos con estas características presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.
- Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.
- También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.
- La estrategia empresarial puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se produce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquellas

que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquellas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

## **1.7 Causas y variables relacionadas con el estrés y el burnout en profesores**

Convencionalmente suele creerse que el desgaste profesional es fundamentalmente un problema del individuo, es decir, que ocurre debido a defectos en el carácter, la conducta o la productividad personal, y en ese sentido, el problema es la persona y la solución es cambiarla o salir de ella. Sin embargo, el resultado de las extensas investigaciones realizadas por (Maslach C, 1997) sobre el desgaste profesional no atribuye el problema a las personas en sí mismas sino al ambiente social en el cual se trabaja, ya que la estructura y el funcionamiento en el lugar de trabajo incide sobre la interacción de los individuos y la forma en que ellos llevan a cabo sus labores. Es así como al estar envueltos en un ambiente que no reconoce el lado humano del trabajo el riesgo de sufrir desgaste profesional aumenta.

En el caso del profesorado, la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor docente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional creando tensión, estrés, y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional.

El profesorado es proclive a desarrollar pautas de cansancio emocional y fatiga psíquica, además de actitudes de despersonalización hacia el alumnado, poco a poco van perdiendo el sentido de su realización personal. Según los especialistas, el síndrome del quemado no aparece de forma inesperada, sino que es la fase final de un proceso.

Sin lugar a dudas, el tema que más interés ha suscitado desde un principio en este ámbito han sido las variables que están relacionadas con la etiología del fenómeno estrés y burnout en profesores. A continuación describen las más estudios y las principales conclusiones a las que se han llegado.

### **1.7.1 Variables socio- Demográficas**

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

- Sexo: (Maslach, 1982) señaló que las mujeres experimentan mayor y más intenso cansancio emocional que los hombres; sin embargo (Schwab R.L, 1982b) y (Gil-Monte, 1997) encontraron mayor varianza en despersonalización, siendo los hombres los que tiene mayor sentimiento negativo hacia los estudiantes. Estos resultados se contradicen con los de (Maslach C, 1981) que encuentran diferencia en un mayor cansancio emocional y menor realización personal en mujeres.
- Edad: Los resultados sobre esta variable son contradictorios puesto que la relación establecida en la edad y el burnout ha sido tanto lineal (Seltzer J, 1988) como curvilínea (Golembiewski R.T, 1986) habiéndose encontrado también ausencia de relación, estos resultados deberían ser matizados porque la relación que se establece entre el síndrome de burnout y la edad se asociaba al tiempo de experiencia en la profesión, la maduración propia por la edad del individuo y con la pérdida de una visión irreal de la vida en general. Por ejemplo, se presentan evidencias que señalan que los profesores más jóvenes experimentan niveles superiores de estrés (Yagil, 1998) y mayores niveles de cansancio emocional y fatiga. Por otro lado

(Ginkel, 1987) informaban que los docentes más experimentados, que llevaban más de 20 años en la profesión, tenían una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros.

- Estado civil y relaciones familiares: El estado civil y las relaciones establecidas dentro del ámbito familiar han sido dos características ampliamente estudiadas. Los profesores solteros, experimentaban mayor burnout que los casados (Golembiewski R.T, 1986) mayor cansancio emocional y despersonalización (Maslach, 1982) el hecho de tener hijos puede funcionar como un factor de protección ante el burnout puesto que se relacionaría con la supuesta maduración que acompaña al ser padre, la mayor experiencia en resolver problemas en los que están involucrados niños y el apoyo emocional recibido por parte de la familia. De esta forma se han planteado la cuestión de llevarse a casa algunos aspectos relacionados con el trabajo, lo cual ha sido considerado negativo para las relaciones interpersonales del profesor dentro de la familia y, por tanto, una fuente de estrés.
- Tipo de centro: El tipo de centro en donde se desarrolla la función docente tiene grandes implicaciones en la percepción de estrés por parte del profesorado. Si diferenciamos estos, por encontrarse en núcleos urbanos, rurales, o por ser centros denominados suburbanos (tradicionalmente denominado marginales), todas las investigaciones apuntan en la misma dirección: existen mayores índices de burnout en los centros suburbanos que en los dos anteriores (Byrne, 1999) parece ser que el comportamiento de los alumnos sería el factor principal, ya que se trata de personas que frecuentemente pertenecen a minorías marginadas y a familias multi problemáticas.

## 1.7.2 Variables propias del trabajo y organizaciones

En gran parte de la literatura sobre variables organizacionales (Burke y. G., 1995) se realizan estudios de diversos aspectos propios del trabajo y se correlacionan con alguna medida del burnout, siendo la más utilizada el MBI de (Maslach y. J., 1986) algunas de las más importantes se describen a continuación en la siguiente tabla.

Todos los factores relacionados con la sobrecarga laboral están íntimamente relacionados con el cansancio emocional. Los trabajos administrativos que cada vez más desarrollan el profesor y los conflictos de rol también provocan un aumento en los niveles de estrés y en los inicios de cuadros del burnout.

Respecto a la ambigüedad de rol, a pesar de que la mayoría de investigaciones arroja resultados en la misma línea, hay autores como (Friesen D, 1989) que no encuentran diferencias significativas en su relación con el burnout.

En cuanto al número de alumnos, esta característica se ha relacionado tradicionalmente con un mayor nivel de estrés; sin embargo, (Petrie, 2001) señalaba como no significativa la relación entre número de estudiantes en el aula y estrés, atribuyendo este más al comportamiento del grupo de alumnos a su tamaño.

Esta misma situación ocurre con el bajo apoyo y problemas con el grupo de administradores educativos e inspectores de educación, que si bien la mayoría de estudios lo señalan como variables relacionadas con el burnout, no encuentran resultados significativos para el resto de variables si existe un consenso que señala altas relaciones con el estrés y burnout que padece el profesorado.

Tabla 2. Principales investigaciones de (Maslach y. J., 1986) sobre variables propias del trabajo y organizacionales con el estrés y burnout de profesores

<b>VARIABLES PROPIAS DEL TRABAJO Y ORGANIZACIONALES</b>	<b>PRINCIPALES INVESTIGACIONES</b>
Sobrecarga laboral (excesivo trabajo)	(Borg M.G, 1991)
Trabajo administrativo del profesor	(Moriarty V, 2001)
Clases con muchos alumnos	(Borg, 1990)
Conflictos de rol	(Crane S.J, 1986)
Ambigüedad de rol	(Pierce, 1990)
Problemas de disciplina en la clase	(Borg M.G, 1991)
Problemas con los superiores (Directivos, inspectores, etc.)	(Sarros J.C, 1992)
Problemas con los compañeros	(Brenner S.O, 1985)
Problemas con los padres de alumnos	(Blase, 1986)
Políticas, reformas y legislación educativas	(Barth, 1992)
Formación, Promoción y desarrollo deficitario	(Maslach, 1982), (Farber, 1991a)
Salarios bajos	(Elbing E, 1982)

Trastornos de conducta y conductas descriptivas del alumnado	(Kyriacou C, 1978)
Deficientes equipamientos de los centros, aulas, ruidos, etc.	(Temml Ch, 1993)
Malos horarios y poco tiempo para mucho trabajo	(Naylor, 2001)
Baja participación del profesorado	(Farber, 1991a)

## 1.8 Consecuencias del estrés y burnout en profesores

En este apartado vamos a analizar las principales consecuencias personales, familiares y laborales que se encuentran en los estudios más relevantes. Una vez más, aparecen de nuevo numerosas discrepancias entre diversos autores (Dworkin A.G, 1987), (Farber B.A, 1991b) respecto a cuales son las principales consecuencias que afectan a los docentes en su ámbito de trabajo.

Respecto a las consecuencias personales, destacan la incapacidad para desconectar del trabajo, los problemas de sueño, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a la enfermedad, dolor de espalda, cuello, nauseas, taquicardia, etc.

En la misma línea, (Quevedo-Aguado M.P, 1999) encuentran que mayores puntuaciones en despersonalización dan lugar a un incremento de los trastornos Psicofisiológicos, mientras que (Smith P.E, 2001) señala que un alto nivel de estrés predice problemas de salud física y mental.

Asimismo (Matud M.P, 2002) señalan que la insatisfacción con el rol laboral y la presión en el trabajo correlacionan con sintomatología de tipo somático, depresiva, de ansiedad e insomnio.

Señalo (Pines A.M, 1981) que las consecuencias que a nivel psicológico afectan al profesor que padece burnout son numerosas: falta de autorrealización, baja autoestima, aislamiento, tendencia a la auto culpa, actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás, sentimientos de inferioridad y de incompetencia, perdida de ideales, irritabilidad hasta casos más extremos de intentos de suicidio.

Finalmente, cabe señalar como consecuencia evidente del estrés y burnout, la insatisfacción laboral, citada por un alto número de autores (Kyriacou C y. S., 1978), (Travers C.T, 1997).

Las consecuencias que el estrés y burnout tienen sobre la familia han sido poco estudiadas en la literatura científica. Se describen profesores que llegan tensos a casa, agotados física y psicológicamente, con cuadros de irritación, cansados de hablar y escuchar sobre problemas de otras personas.

Estas condiciones no propician, en absoluto, un clima ideal para una adecuada vida familiar y de pareja. Por otro lado, (Cooke R.A, 1984) la vida de la pareja sufre un enorme deterioro, siendo la responsable de un importante número de divorcios dentro de este tipo de profesiones.

## **1.9 Intervención y tratamiento del burnout en profesores**

Debido al elevado número de consecuencias tanto personales, sociales, y laborales que produce el burnout, el estudio de si intervención y tratamiento es un aspecto fundamental en la lectura científica sobre el tema. Los resultados de investigaciones centradas en la intervención suelen ser “imprecisos, ambiguos y bastante contradictorios”.

Según (Polaino-Lorente, 1982) Sin embargo proliferan los estudios centrados en las estrategias de afrontamiento que a nivel individual y/o grupal puedan ejercer los profesores a la hora de enfrentarse al burnout.

Este tipo de entrenamientos se realizan normalmente en talleres con profesores que se reconocen como afectados por el síndrome (tratamiento) o en profesionales que, sin haber vivenciado los efectos del burnout, deciden por propia iniciativa aprender mecanismos que le permitan afrontar adecuadamente el estrés laboral.

A pesar de esto, la mayoría de especialistas reconocen las limitaciones de estos trabajos y su eficacia reducida al limitarse las actuaciones a un contexto en el que ya se ha producido el problema y no a su raíz, previniendo su aparición (Kelchtermans, 1999), (Kyriacou, 2003), (Vandenberghe R, 1999) e incluso señalando un poco rigor científico y metodológico (Newman B, 1979) tradicionalmente, se agrupan las técnicas utilizadas en tres categorías: Individuales, grupales y organizacionales.

- Estrategias de intervención individuales

Bajo el nombre de técnicas paliativas se encuentran aquellas que se centran en reducir la experiencia emocional del estrés causado por diversos factores que se tienen en cuenta actuando sobre ellos (Kyriacou, 2003) las más utilizadas en el ámbito educativo son las de corte cognitivo-conductual.

Las técnicas conductuales se centran en enseñar a desconectar del trabajo y separar la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando llegar a la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible (Gold, 1984) algunos autores proponen entrenamientos basados en la retirada de la atención, programas de refuerzos, time out, control de contingencias (Polaino-Lorente, 1982) auto reforzamiento y evitación (Friedman 1999) o la utilización de contingencias adecuadas, análisis de tareas, reforzamientos progresivos y control de problemas en clase.

- Estrategias de intervención grupal

Centradas principalmente en la búsqueda de apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha, el apoyo técnico y emocional influyen en gran medida, en la prevención y tratamiento del burnout (Kyriacou, 2003) De esta forma exponer los problemas de un profesor a un grupo de compañeros de profesión resultaba una experiencia reconfortante, se sentían comprendidos, intercambiaban opiniones y se daban consejos.

Los docentes observaban que su problema lo tenían también otras personas, incrementando su compañerismo y la fuerza suficiente para afrontar situaciones y enfrentarse a los problemas diarios en el aula. Las estrategias de intervención grupal no dejan de ser las mismas técnicas presentadas en el apartado anterior, solo que aplicadas en grupo a un conjunto de profesores.

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

- Estrategias organizacionales

Bajo esta denominación se encuentran todas aquellas estrategias que desde la Administración educativa se pueden desarrollar para paliar algunas de las fuentes de estrés. Son medidas generales cuya implantación minimizaría los efectos del burnout y actuaría como prevención del mismo. Una de ellas es aumentar la formación de los profesionales.

Es evidente que si un profesor antes de incorporarse a su función docente tuviera una formación adecuada sobre estrategias y comportamientos que le puedan ayudar a enfrentarse con la multitud de problemáticas que pueden sobrevenir en un día normal de trabajo, su respuesta ante situaciones problemáticas o generadoras de estrés aumentaría (Esteve J.M, 1997).

Los métodos de selección han sido otras de las propuestas a realizar por la administración; de esta forma se propone introducir profundos cambios en la selección y formación del profesorado (Ortiz V.M, 1995) si la selección se hace con una estrategia multidimensional mejorará, esto es, aplicando no solo criterios centrados en los conocimientos sino también en otros aspectos como la personalidad (Applegate M, 1988) un tipo de actuaciones propuestas por algunos especialistas son los programas de asistencia al empleado (Travers C.T, 1997) en donde un equipo de profesionales asesora y atiende de forma personalizada todos los problemas del trabajador.

Otras medidas organizacionales son la reducción de la carga de trabajo en general (Pines A.M, 1981) de la carga lectiva y jornada laboral (Kyriacou C y. S., 1978) aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, fomentar redes de apoyo entre los compañeros, ocio, desarrollo personal y profesional (Friedman I.A, 1999) y aumentar las recompensas y reconocimientos al profesor, así como su salario (Shinn M, 1984), Incluso (Maslach C, 1982) propone informar sobre el síndrome de burnout como una estrategia para su prevención.

A pesar de que las características organizacionales, tal y como hemos señalado anteriormente, están consideradas como un factor determinante en la aparición del burnout, su modificación o cambio se hace prácticamente inviable sin apoyo de la administración educativa. Esta situación conlleva que estas propuestas no se hayan desarrollado por impedimentos organizativos de la política educativa.

## **1.10 Identificación y prevención**

Anteriormente, hemos comentado algunas estrategias de tipo organizacional utilizadas como medidas de prevención. Sin embargo, por la importancia que se atribuye a ésta, resaltamos algunos aspectos que enfatizan su utilización. Son muchos los autores que centran su atención en la prevención como aspecto fundamental para solucionar los efectos que produce el burnout (Byrne, 1999) (Maslach C, 1981) (Vandenberghe R, 1999).

El trabajo en prevención afecta a decisiones políticas y económicas existiendo un posicionamiento poco realista de las administraciones respecto a la situación actual de la educación. No se responde a las demandas de incrementar los pocos medios materiales y humanos actuales, existiendo un bajo reconocimiento de los estudios científicos que corroboran con datos las consecuencias negativas de este déficit.

Teniendo en cuenta que estamos en el entorno laboral se deberán trabajar a nivel de organización, a nivel interpersonal (entre nuestros compañeros) y a nivel individual, todos ellos deberán ser programados por la empresa ya que son de tipo organizacional, aunque nosotros hablaremos de algunas técnicas que podremos utilizar a título personal como sería el trabajo con técnicas de reestructuración cognitiva, consistiría en tomar la situaciones problemáticas y volver a evaluarlas y reestructurarlas para que dejen de ser problemáticas.

También es útil que nos adiestremos en técnicas de autorregulación o de control, de gestión del tiempo, de delegación, desarrollo en habilidades sociales, asertividad, de entrenamiento en solución de problema, y todo esto para conseguir que podamos mantener la motivación y el sentido que le dábamos a nuestro trabajo.

Esta situación implica una baja actuación por parte de los poderes públicos en la prevención de este fenómeno. De manera mayoritaria está considerada como la actuación más importante según la literatura sobre el tema. Siguiendo las líneas de actuación propuestas por (Kelchtermans, 1999) para la prevención del burnout en profesores, es necesario una actuación de base desde la administración pública centrada en el reconocimiento público de la labor docente, la vuelta a una imagen positiva del profesor, el balance entre las políticas educativas y la realidad, así como la autonomía de los centros.

Otros aspectos destacados son la provisión de recursos personales y Materiales para poder adaptarse a los cambios que generan las necesidades sociales y políticas, analizar la carrera profesional y vida laboral del profesor (remuneración económica, posibilidad de promoción, etc.) y revisar las funciones de la escuela y de los profesores.

## **Capítulo 2**

### **La empresa en la actualidad**

## 2.1 Empresa

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales. Se ha notado que, en la práctica, se puede encontrar una variedad de definiciones del término. Eso parece ser debido, por lo menos en parte, a que a pesar de su aparente simplicidad el concepto es complejo. Así, se puede considerar que esas diferencias enfatizan diversos aspectos.

La empresa nació para entender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compensara el riesgo, los esfuerzos, y las inversiones de los empresarios (Münch Galindo , Fundamentos de Administración, 2004).

Una empresa es un tema económico – social, en donde se integran y coordinan el capital, el trabajo, la producción, los recursos humanos y materiales encaminados a lograr un fin común, satisfacer necesidades y beneficios a una sociedad.

La empresa al igual que otras estructuras sociales es considerada como una organización, de hecho una organización es un sistema incluido en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente.

En la actualidad las funciones de la empresa ya no están limitadas a la actividad de lucro. Al estar formada por individuos, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vida propias que favorece el progreso humano, provocando en su seno la autorrealización de sus integrantes e influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

Como sucede en todos los casos, es difícil tener un concepto unánime e inequívoco del concepto de empresa, razón por la cual, existen diversas definiciones o conceptos respecto a los cuales se hará referencia a continuación a efecto de tener un panorama amplio y completo de lo que implica la palabra “empresa”:

## 2.1.1 Generalidades

La importancia de las empresas radica en que estas son la base en la economía de cualquier país, cumplen con una función social ya que son fuentes de empleo, productoras de bienes y servicios; a la vez propician el desarrollo económico social de los lugares donde se establecen, la inversión, etc.

(Larocca, Barcos, & Narvaez, 2001), enuncian algunos puntos muy interesantes con respecto a la importancia de las organizaciones:

- Son los medios propicios para alcanzar los objetivos de toda sociedad
- Reúne los recursos para alcanzar las metas y los objetivos deseados
- Facilita la innovación
- Ofrecen trabajos y a través de sus ampliaciones generan empleos
- Intensifican la investigación para crear y elaborar nuevos productos
- Ofrecen servicios y generan distintas fuentes de riqueza
- Crean, modifican y satisfacen necesidades de la población
- Su fácil adaptación al medio ambiente cambiante le permite generar un factor humano cada vez más competitivo
- Crea valor, es decir, siempre busca la rentabilidad para los propietarios, clientes y empleados

Los recursos con los que cuenta la empresa para desarrollar sus actividades y lograr sus fines desde el punto de vista interno son: (Larocca, Barcos, & Narvaez, 2001).

- Factor humano: Personal de la empresa ( obreros, supervisores, técnicos, empleados administrativos, jefes, asesores, directivos, gerentes, altos ejecutivos, etcétera), los dueños, accionistas o socios
- Recursos financieros: Capital, inversionistas, financiamiento, acciones, bonos, títulos, etc.

- Recursos materiales: Materias primas, inmuebles, instalaciones, maquinarias, herramientas, vehículos, computadoras, etcétera
- Recursos naturales y energéticos: La tierra, la luz solar, etcétera. La energía en todas sus manifestaciones ( eléctrica, hidráulica, solar, nuclear) y los combustibles
- Recursos tecnológicos: ( tecnología, sistemas, etcétera)
- Nombre
- Prestigio
- Símbolos marcas

Todos estos recursos van a darle una identidad a la empresa, van a formar parte de una cultura empresarial y organizacional. Los recursos son los medios y las herramientas para lograr los objetivos de cualquier empresa.

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.) lo que obviamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.
- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.
- Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

## 2.1.2 Concepto y características

Define (Guzmán Valdivia, 1963) a la empresa como la unidad económico – social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa.

Por su parte (Reyes Ponce, 1966) dice que la empresa está integrada por: a) bienes materiales, b) hombres, y c) sistemas; y agrega que la empresa puede ser estudiada en cuanto al aspecto: económico, jurídico, administrativo, sociológico y de conjunto.

En ese orden de ideas empresa es la unidad productiva o de servicio que constituida según aspectos prácticos o legales se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos (Fernández Arena, 1977).

Característica de las empresas:

- Persigue retribución por los bienes o servicios que presta.
- Es una unidad jurídica.
- Opera conforme a leyes vigentes (fiscales, laborales, ecológicas, de salud, etc.).
- Se fija objetivos.
- Es una unidad económica.
- La negociación es la base de su vida, compra y vende.
- Integra y organiza recursos ya sean propios o ajenos.
- Se vale de la administración para operar un sistema propio.

Corre riesgos.

- Investiga el mejoramiento de sus productos, sus procesos y servicios.

### 2.1.3 Objetivos de la empresa

Económico- Empresariales:

- Retribuir el riesgo que corre el capital invertido por los accionistas.
- Mantener el capital a valor presente.
- Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a los inversionistas.
- Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

De operación:

- Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos.
- Mantener sus procesos con mejora continua.
- Pagar y desarrollar empresas proveedoras.
- Pagar a los empleados los servicios prestados.
- Investigar y desarrollar nueva tecnología.
- Desarrollar habilidades de trabajo en su personal.
- Crecimiento moral e interno de sus empleados.

Sociales:

- Satisfacer las necesidades de los consumidores del mercado.
- Sustituir importaciones y, en algunos casos, generar divisas y tecnología.
- Proporcionar empleo.
- Pagar impuestos.
- Cubrir, mediante organismos públicos o privados, la seguridad social.
- Proteger la ecología.

## 2.1.4 Clasificación

La empresa se clasifica de la siguiente manera:

Por su giro

- **Industriales:** Las empresas industriales se dedican a la extracción y transformación de recursos naturales renovables y no renovables, así como, a la actividad agropecuaria y a la manufactura de bienes de producción y de bienes de consumo final.
- **Comerciales:** Estas empresas se dedican a la compra y venta de productos terminados y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas y los comisionistas.
- **De servicio:** Las empresas de servicio ofrecen productos intangibles y pueden tener fines lucrativos o no lucrativos.

Por sectores económicos

- **Agropecuario:** Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca.
- **Industrial:** Extractiva y de Transformación.
- **De servicios:** comercio, Restaurantes, Transporte, Comunicaciones, Alquiler de inmuebles, Profesionales, Educativos, Médicos, Gubernamentales, Financieros.

Por el origen de su capital

- **Públicas:** En este tipo de empresas el capital proviene del Estado, para satisfacer las necesidades que la iniciativa privada no cubre.
- **Privadas:** El origen del capital de las empresas privadas proviene de inversionistas particulares y no interviene ninguna partida del presupuesto destinado hacia las empresas del Estado.
- **Transnacionales:** El capital de estas empresas proviene del extranjero, ya sean privadas o públicas.
- **Mixtas:** El capital de las empresas mixtas proviene de dos o todas las formas anteriores.

Por su tamaño

- Micro: De 1 a 15 empleados y hasta \$900,000 de ventas netas anuales.
- Pequeña: De 16 a 100 empleados y hasta \$9, 000,000 de ventas netas anuales.
- Mediana: De 101 a 250 empleados y hasta \$20, 000,000 de ventas netas anuales.
- Grande: Mas de 250 empleados y más de \$20, 000,000 de ventas netas anuales.

En México el 93% de las empresas es son micro o pequeñas.

## **2.2 Empresas de servicio**

Son organizaciones económicas y sociales que prestan un servicio destinado a satisfacer determinadas necesidades en la sociedad.

Son aquellas organizaciones que mediante una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados.

Incluye subsectores como comercio, transportes, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, los preste el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención a la dependencia), etc.

### **2.2.1 Naturaleza y Características de un Servicio**

Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede o no estar vinculada a un producto físico. Las actividades como rentar una habitación de hotel, depositar dinero en un banco,

viajar en avión, ver una película y obtener consejo de un ingeniero implican todas las compras de un servicio.

### **2.2.2 La cadena de utilidades del servicio**

Las empresas de servicio exitosas enfocan su atención tanto en sus clientes como en sus empleados. Comprenden la cadena de utilidades del servicio, que vincula las utilidades de la empresa de servicio con la satisfacción de los empleados y de los clientes.

Esta cadena consta de cinco eslabones:

- Calidad del servicio interno, una selección y capacitación superiores de los empleados, un ambiente de trabajo de calidad y un poderoso apoyo para quienes tratan con los clientes, lo que da como resultado.
- Empleados de servicio satisfecho y productivo, es decir, empleados más satisfechos, leales y que trabajan arduamente, lo que favorece.
- Un valor mayor del servicio, la creación de un valor para el cliente y la prestación del servicio en forma más efectiva y eficiente, lo que da como resultado.
- Clientes satisfechos y leales, es decir, clientes satisfechos que siguen siendo leales, que hacen compras subsecuentes y que refieren a otros clientes, lo que propicia.
- Utilidades y crecimiento saludables del servicio, un desempeño superior de la empresa de servicio.

Por consiguiente, el logro de las metas de obtención de utilidades y crecimiento del servicio empieza con cuidar a quienes se encargan de atender a los clientes.

## 2.3 Sector educativo en México

La educación en México según (Méndez Morales, 1998) tiene vital importancia, ya que de ella se desprenden ciertos aspectos: a mayor educación, mayores y mejores servicios y por lo tanto mejor desempeño de los demás servicios de la gente que participa que goza de un grado de estudios. Esto conlleva entonces a un mejor desarrollo económico del país en general.

La educación forma parte del sector servicios. Por lo tanto los servicios educativos se definen como “los servicios que se prestan en las instituciones publicas y privadas de educación. Las funciones de estas instituciones así como los servicios que prestan deben ajustarse a lo señalado por el artículo 3° constitucional.”

Los servicios educativos abarcan los niveles de preescolar, primaria, secundaria, educación media superior, superior, educación especial, educación tecnológica y normal. Además de otros servicios educativos que incluyen capacitación y adiestramiento técnico, enseñanza de oficios, academias comerciales de idiomas, artes y educación continua en general. Esto equivale a la coyuntura de la educación en México.

La principal función del sector en servicios de educación es proporcionar educación pública y privada en los diversos niveles educativos, así como estudios técnicos, de capacitación y adiestramiento y todos aquellos que no requieren de reconocimiento oficial, proporcionar el desarrollo cultural y artístico e impulsar la investigación científica y tecnológica. La Ley Federal de la Educación plantea como funciones básicas: enseñanza, investigación y difusión de la cultura.

Es muy importante tomar en cuenta la problemática de la educación en México, ya que como nación México se encuentra en desventaja con los demás países capitalistas, y en particular con los vecinos del norte, repercutiendo esto en asuntos de diversa índole como lo son los tratados comerciales que mantiene con este país y muchos otros en América Latina.

Uno de los principales problemas consiste en la educación pública, en lo que destaca la obsolescencia de los planes y programas de estudio, falta de actualización de profesores, falta de capacidad para atender a la población demandante, además de la falta de inclusión de la tecnología en la educación como material básico didáctico en ella (computadoras personales, internet, tele conferencias, etc).

### **2.3.1 Objetivos y estructura del sistema educativo en México**

El artículo 10 de la Ley General de Educación señala que el sistema educativo nacional está integrado por:

A) Partes integrantes del sistema:

- Los educando y los educadores.
- Las autoridades educativas.
- Los planes, programas, métodos y materiales educativos.
- Las instituciones educativas del Estado y de sus organismos descentralizados.
- Las instituciones de los particulares con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios.
- Las instituciones de educación superior a las que la ley otorga autonomía.

B) Los niveles educativos del sistema.

El sistema está compuesto por seis niveles educativos: inicial, preescolar, primaria, secundaria, media superior (bachilleratos y profesional media), superior (licenciatura y postgrado). Además, el sistema ofrece servicios de educación especial, de capacitación para el trabajo, de educación para adultos (alfabetización, primaria y secundaria, capacitación no formal para el trabajo) y de educación indígena o bilingüe-bicultural (preescolar, primaria y secundaria).

### C) Las modalidades escolarizada y abierta

El sistema ofrece el servicio educativo en dos grandes modalidades: escolarizada y abierta. El servicio escolarizado está destinado a proporcionar educación mediante la atención a grupos de alumnos que concurren diariamente a un centro educativo de acuerdo con el calendario educativo oficial.

El servicio no escolarizado está destinado a proporcionar la oportunidad de continuar o concluir su educación a los alumnos que no pueden incorporarse a los servicios escolarizados. Esta educación se imparte a través de asesorías pedagógicas a los alumnos sin que para ello tengan que concurrir diariamente a una escuela. Los alumnos se sujetan a una serie de exámenes para certificar el adelanto en el cumplimiento del programa.

## **2.3.2 Los niveles del sistema**

### A) Educación inicial

La educación inicial proporciona educación y asistencia a los niños de 45 días a cinco años 11 meses de edad, hijos de madres trabajadoras. Esta educación se da en los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) y en numerosos centros privados de atención infantil inicial o «maternal». Debido a la cada vez mayor participación de la mujer en diversas actividades productivas y sociales, en los últimos años estos centros se han incrementado. En los CENDI se ofrecen servicios médico, psicológico, de trabajo social, pedagógico, nutricional y generales. La educación inicial no es obligatoria.

Los objetivos principales de la educación inicial son brindar asistencia y educación integral a los niños menores de 6 años, hijos de madres trabajadoras, y proporcionar tranquilidad emocional a las madres durante su jornada laboral a fin de que su productividad sea mejor en calidad y cantidad.

## B) Educación preescolar

Este ciclo educativo precede a la educación primaria y atiende a niños de cuatro y cinco años de edad. Se imparte generalmente en tres grados escolares. El primero y el segundo atienden a niños de cuatro años; el tercero, a los de cinco. La educación preescolar no es obligatoria y para cursar el segundo o tercer grados no es condición haber cursado el grado o grados anteriores.

La educación preescolar se ofrece en tres modalidades: general, indígena y cursos comunitarios, el objetivo general de la educación preescolar es promover el desarrollo físico, intelectual, afectivo, moral, artístico, social y familiar del niño.

## C) Educación primaria

La Constitución Política de México establece el carácter obligatorio de la educación primaria, la cual se imparte a niños y adultos. La primaria para niños la cursan, en seis años (seis grados), los niños en edad escolar, es decir, que tienen de seis a catorce años y se imparte en los medios urbano y rural conforme al plan de estudios establecido en 1993, el cual incluye ocho asignaturas: español, matemáticas, ciencias naturales, historia, geografía, educación cívica, artística y física.

La primaria se divide en tres servicios: general, bilingüe-bicultural y cursos comunitarios. En cualquiera de sus modalidades, la educación primaria es propedéutica (es decir, previa e indispensable) para la educación secundaria. El alumno que la concluye con éxito recibe un certificado que acredita su preparación.

## D) Educación secundaria

La educación secundaria es obligatoria de acuerdo con el artículo tercero de la Constitución Política de México y se imparte en los siguientes servicios: general,

para trabajadores, telesecundaria, técnica y abierta; a excepción de la abierta, todos los demás servicios componen la secundaria escolarizada.

La secundaria se proporciona en tres años a la población de 12 a 16 años de edad que haya concluido la educación primaria. Las personas mayores de 16 años pueden estudiar en la secundaria para trabajadores o en la modalidad abierta. Este nivel es propedéutico, es decir, necesario para iniciar estudios medios profesionales o medios superiores.

#### E) Capacitación para el trabajo

La capacitación para el trabajo prepara a los estudiantes para que se incorporen a la actividad productiva. Tiene como antecedente propedéutico la educación primaria; se cursa en uno a cuatro años, según la capacitación de que se trate; prepara al educando en especialidades industriales, agropecuarias, comerciales y de servicios. No equivale a la educación secundaria y los estudios no permiten a los alumnos ingresar al bachillerato. Esta educación se imparte a través de la SEP, organismos oficiales (ISSSTE, IMSS, secretarías de Estado, universidades autónomas, etcétera) e instituciones privadas.

Sus principales objetivos son procurar que la población con escasa educación escolar (primaria) se integre a la vida económica, social y cultural de la nación; promover el desarrollo económico, social y cultural de comunidades geográfica y socioeconómicamente marginadas; y crear mano de obra calificada para la industrialización del país.

#### F) Media superior

El nivel medio superior comprende tres tipos de educación: propedéutica, propedéutica-terminal y terminal. Los dos primeros se imparten en las modalidades escolarizada y abierta. La modalidad escolarizada atiende generalmente a la población de 16 a 19 años de edad que haya obtenido el Certificado de la secundaria.

El propedéutico se conoce también como bachillerato general. La mayor parte de las escuelas sigue un plan de estudios de tres años de duración, pero otras siguen uno de dos años. Al concluir sus estudios, los alumnos pueden acceder al nivel superior.

El bachillerato general pretende ampliar y consolidar los conocimientos adquiridos en secundaria y preparar al educando en todas las áreas del conocimiento para que elija y curse estudios superiores.

El bachillerato tecnológico, además de perseguir los objetivos anteriores, capacita al alumno para que colabore en el desarrollo económico del país en actividades industriales, agropecuarias, pesqueras o forestales.

#### G) Educación superior

La educación superior es el máximo nivel de estudios. Comprende licenciatura y postgrado en educación normal, universitaria y tecnológica. Para cursar la licenciatura y la normal debe concluirse el bachillerato o sus equivalentes; para cursar estudios de maestría es indispensable la licenciatura; para cursar estudios de doctorado, es necesario tener el grado de maestría o méritos académicos equivalentes. Algunas instituciones de educación superior (Institutos Tecnológicos, Instituto Politécnico Nacional, Universidad Pedagógica Nacional, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Universidad Nacional Autónoma de México) ofrecen estudios en la modalidad abierta.

En general, los estudios de licenciatura tienen una duración de cuatro a cinco años, organizados en periodos semestrales, la licenciatura de normal se divide en normal de educación preescolar; normal de educación primaria; normal de educación secundaria; normal de educación física; y normal de educación especial.

El objetivo principal de la educación superior es formar profesionales capaces en las diversas áreas de la ciencia, la tecnología, la cultura y la docencia que impulsen el progreso integral de la nación.

## H) Educación especial

La educación especial es una modalidad del sistema educativo nacional que se imparte a niños y jóvenes que no pueden incorporarse a las instituciones educativas regulares o continuar en ellas, por presentar alguna alteración orgánica, psicológica o de conducta social.

Los servicios que ofrece se clasifican en dos grupos, según sea el tipo de atención que requieran los educandos. En el primer grupo se atiende a niños y jóvenes cuya necesidad de educación especial es indispensable para su integración y normalización. Comprende las áreas siguientes: deficiencia mental, trastornos visuales, de audición y lenguaje y neuromotores; los servicios con los que cuenta son: escuelas de educación especial y centros de capacitación de educación especial.

El segundo grupo da atención a niños y jóvenes cuya necesidad de educación especial es transitoria y complementaria a su educación normal, comprende las áreas siguientes: problemas de aprendizaje, de lenguaje y de conducta. Sus servicios son: unidades de grupos integrados y centros psicopedagógicos.

Los objetivos principales de estas escuelas y centros son proporcionar atención especializada a los niños y jóvenes que la necesiten, con la finalidad de que puedan desarrollar sus posibilidades físicas y mentales, que les permitan integrarse a la sociedad y participar activamente en ella.

### **2.3.3 Educación superior**

Educación superior (o enseñanza superior, estudios superiores o educación terciaria) se refiere al proceso, los centros y las instituciones educacionales que están después de la educación secundaria o media. En ella se puede obtener una titulación superior (o título superior).

Por lo general el requisito de ingreso del estudiante a cualquier centro de enseñanza superior es tener 15 o 20 años como mínimo, lo que supone que se han completado la educación primaria y la educación secundaria antes de ingresar; es común que existan mecanismos de selección de los postulantes basados en el rendimiento escolar de la secundaria o exámenes de selección.

Según el país, estos exámenes pueden ser de ámbito estatal, local o universitario. En otros sistemas, no existe ningún tipo de selección. Cabe destacar también que cada vez más instituciones de enseñanza superior permiten, o incluso animan, el ingreso de personas adultas sin que hayan tenido necesariamente éxito en la educación secundaria; esto se aplica sobre todo a las universidades abiertas.

La educación superior en México, forma parte de la tarea encomendada por el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) que, conjuntamente con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), hizo llegar a los gobiernos de Latinoamérica y el Caribe, con la finalidad de obtener una radiografía lo más precisa posible del estado que guarda este nivel educativo, en cada uno de los países que conforman la región.

La educación superior es reconocida por el Gobierno Federal como el pilar para el desarrollo del país. En el Programa Nacional de Educación 2001-2006 se hace referencia a ella de la siguiente manera:

“La educación superior es un medio estratégico para acrecentar el capital humano y social de la nación, y la inteligencia individual y colectiva de los mexicanos; para enriquecer la cultura con las aportaciones de las humanidades, las artes, las ciencias y tecnologías; y para contribuir al aumento de la competitividad y el empleo requeridos en la economía basada en el conocimiento.

También es un factor para impulsar el crecimiento del producto nacional, la cohesión y la justicia sociales, la consolidación de la democracia y la identidad nacional basada en nuestra diversidad cultural, así como para mejorar la

distribución del ingreso de la población”. (SEP, Programa Nacional de Educación 2001-2006:183).

En México, la educación superior comprende los estudios posteriores a los de la educación media superior. La cual se imparte en instituciones públicas y particulares y tiene como finalidad la formación de personas en los niveles técnico superior universitario o profesional asociado, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado.

## **2.4 Universidad de sotavento**

La Universidad de Sotavento A.C., es una Institución de Educación Superior, cuya campus principal, se encuentra en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, en donde inicia actividades en agosto del año 1994, ofreciendo de inicio dos Licenciaturas como son: Lic. En Derecho y Lic. En Contaduría, los planes y programas de estudio de estas dos Licenciaturas, se encuentran incorporados a la UNAM.

En agosto de 1995 la Universidad de Sotavento A.C., incorpora a su oferta educativa tres nuevas Licenciaturas, como son: Lic. En Administración, Lic. En Ciencias de la Comunicación y Lic. En Informática, también con estudios incorporados a la UNAM.

Nuevamente en agosto de 1997 la Universidad de Sotavento A.C., vuelve a incrementar su oferta educativa agregando tres Licenciaturas, al sistema escolarizado como son: Lic. En Arquitectura, Ingeniería Industrial y Lic. En Pedagogía; ese mismo año también por primera vez ofrece la Maestría en Administración, todas estas nuevas opciones de estudios, con incorporación a la máxima casa de estudios del país como es la UNAM.

En ese mismo año de acuerdo a necesidades detectadas en la sociedad, incorpora también a su oferta educativa la Licenciatura en Derecho con horario

para trabajadores, mismos que asisten solamente los sábados, estos estudios cuentan con acuerdo de incorporación a la Secretaría de Educación Pública.

En agosto de 1999 por tercera ocasión la Universidad de Sotavento A.C., incrementa sus servicios, ahora con tres Licenciaturas más, con horarios para trabajadores, tales licenciaturas son: Administración, Contaduría y Pedagogía, estos programas de estudios están incorporados a la Secretaría de Educación Pública.

En enero del año 2001 la Universidad de Sotavento A.C., por primera ocasión ,incorpora un programa de estudios a la Secretaría de Educación Pública en la modalidad escolarizada y con horario para trabajadores, esta vez se trata de: Ingeniería en Sistemas Computacionales. En agosto del mismo año la Universidad de Sotavento A.C., apertura dos opciones más a su ya amplia gama de servicios educativos, dichas licenciaturas son: Licenciatura en Psicología en modalidad escolarizada y Licenciatura en Derecho en modalidad abierta ambas carreras con incorporación a la UNAM.

Para el año 2002 la Universidad de Sotavento A.C., después de hacer exhaustivos estudios de factibilidad, decide agregar a su amplia gama de servicios educativos, la Licenciatura en Educación Física, esta con el reconocimiento de Validez oficial de estudios por parte de la Secretaría de Educación y Cultura (hoy Secretaría de Educación de Veracruz).

En septiembre de 2011 como resultado de un prolongado proceso, la UNAM otorga la autorización para que la Institución sea una de las seis instituciones pioneras en, ofrecer el Bachillerato en Línea con incorporación a esa casa de estudios, por lo que a partir de esa fecha inicia la promoción de esa nueva oferta educativa, para que a partir del 26 de noviembre del presente año inicien los cursos propedéuticos y a inicios del 2012, se de principio a los cursos normales.

## **2.4.1 Misión, visión y política de calidad**

Misión: “Formar profesionistas de Excelencia Académica, capaces de comprometerse con el desarrollo de su entorno con un amplio sentido analítico, creativo y humanista, que le otorgue liderazgo nacional e internacional, mediante la docencia, el conocimiento científico, la investigación y la difusión de la cultura y el deporte”.

Visión: “Ser una institución educativa líder, con reconocimiento nacional e internacional que otorgue prestigio a sus egresados en su campo profesional, con el mas alto nivel de calidad y excelencia académica”.

Política de calidad: “ Fortalecer la mejora continua en nuestros procesos de tal manera que nos permita satisfacer los requisitos de nuestros clientes internos y externos, así como también los requerimientos legales de las instancias de incorporación y que permita utilizar nuestros recursos de una manera eficiente para proteger el equilibrio con nuestro medio ambiente”.

## **2.4.2 Facultades que la integran**

- Lic. Administración
- Lic. Contaduría
- Lic. Informática
- Lic. Ciencias de la comunicación
- Lic. Psicología
- Lic. Arquitectura
- Lic. Derecho
- Lic. Educación física
- Lic. Pedagogía
- Ingeniería en sistemas computacionales
- Ingeniería industrial

## **Capitulo 3**

### **Agotamiento profesional en los catedráticos de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C.**

### **3.1 Planteamiento del problema**

En el mundo laboral, los problemas de fatiga mental deben abordarse desde el estudio de la totalidad de las condiciones del trabajo, de las exigencias del mismo sobre la persona y de los recursos de ésta para dar respuesta a tales demandas en tales condiciones.

Se describen y se analizan situaciones laborales en la que los estresores son crónicos y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. El burnout, estrés, ansiedad, violencia en el trabajo, acoso e intimidación son las causantes referidas en un 18% de los problemas de salud asociados al trabajo, siendo más frecuentes los que se presentan en los factores educativos y salud.

#### **3.1.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de relación del síndrome de burnout con los docentes de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C.

#### **3.1.2 Objetivo específico**

- Definir cuales son las características del burnout para un catedrático de educación superior
- Medir el nivel de burnout en los catedráticos de la facultad de administración del sistema escolarizado
- Determinar la relación existente entre la edad de los catedráticos y el Síndrome de burnout.
- Diagnosticar el nivel de similitud entre las características del burnout y la encuesta

### 3.1.3 Justificación

El Síndrome de burnout según (Maslach C, 1981) está constituido por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Los profesores de nivel medio superior presentan las tres dimensiones del Síndrome de burnout.

Es el trabajo de los profesores una de las profesiones más susceptibles a desarrollar el Síndrome de burnout, por estar en mayor contacto con las personas que son receptoras de su trabajo profesional.

La realización de esta investigación se justifica en tres aspectos importantes de la vida laboral de los profesores de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento:

- Riesgo de trabajo
- Generación de conocimiento científico
- Promoción de la salud de los profesores

Los riesgos de trabajo que presenta el Síndrome de burnout en los profesores pueden ser de carácter psicológico o fisiológico y pueden incidir en conductas no deseables como el maltrato a los alumnos, o estrategias nocivas de afrontamiento como el uso de drogas o alcohol, que pueden impactar de manera significativa en el desempeño de la labor docente. El aumento de la calidad educativa, el progreso de la sociedad, y la estabilidad del centro de trabajo dependen de las condiciones laborales, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Resulta interesante el presente trabajo, por representar una aportación trascendente en la investigación educativa, ya que este tema ha sido ampliamente investigado en otros países como es el caso de España y Estados Unidos, sin embargo, existen pocas referencias de investigaciones en Latinoamérica,

específicamente en nuestro estado se desconocen las argumentaciones teóricas acerca del Síndrome de burnout.

Dada la complicada situación del docente, es importante la identificación de los factores de riesgo a los que están expuestos los maestros. Cada vez es mas frecuente que los docentes de todas partes del mundo se vean afectados por problemas derivados del estrés. Actualmente a partir de las múltiples demandas a que son sometidos los profesores la docencia se puede considerar como una profesión altamente estresante.

### **3.2 Delimitación del problema. Temática, espacial y temporal:**

El trabajo se efectuó desde el punto de vista educativo, enfocándolo en el tema del agotamiento profesional: caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en catedráticos de la universidad de sotavento A.C de coatzacoalcos, ver. Llevando a cabo esta investigación en un periodo de 6 meses a partir del 10 de junio de 2011 a diciembre de 2011.

### **3.3 Hipótesis**

Existe agotamiento profesional en los catedráticos de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C.

### **3.4 Población y muestra**

La población de estudio fue con 12 catedráticos de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C. del sistema escolarizado de coatzacoalcos, ver.

### 3.5 Instrumentos de recopilación

En este conjunto de datos y cuestiones que resolver han surgido gran cantidad de instrumentos de medida o evaluación en esta área. El principal, el más conocido y utilizado es el Malaca Burnout Inventor (MBI), creado por Maslach y Jackson en 1981. Este cuestionario mide la frecuencia e intensidad del «burnout». Consta de 22 ítems en total y en él se pueden diferenciar tres subescalas, que miden, a su vez, los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome:

- Agotamiento Emocional (AE): conformado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome; es decir, a mayor puntuación en esta subescala mayor es el nivel de burnout experimentado por el sujeto.
- Despersonalización (DP): constituida por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. También su puntuación guarda proporción directa con la intensidad del burnout.
- Realización Personal (RP): La conforman los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout; es decir, a menor puntuación de realización o logros personales más afectados está el sujeto.

#### Maslach Burnout Inventory (MBI) y sus 22 ítems:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.

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

La forma más actualizada del MBI y la más utilizada emplea un sistema de respuestas que puntúan la frecuencia con que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem. Utiliza el siguiente sistema de puntuación, de tipo Likert, con siete niveles:

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

### 3.5.1 Cuestionario



## Universidad de Sotavento Facultad de administración



### Presentación

Solicito su apoyo para contestar esta encuesta sobre un tema que es relativamente nuevo pero de vital importancia. El Burnout (Agotamiento Profesional). Esperemos que los resultados obtenidos sirvan para emitir recomendaciones que mejoren la calidad de vida de los estudiantes.

### Sección I. Burnout (Síndrome de agotamiento, fatiga, desgaste laboral)

**INSTRUCCIONES DE LLENADO:** A continuación encontrará una serie de enunciados respecto a sus estudios. Solicitamos su opinión sincera al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Debe contestar, colocando una X sobre el número de la columna que usted considere (0, 1, 2, 3, 4). Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. Se procesarán únicamente con fines estadísticos.

1	2	3	4	5
<b>Nunca</b>	<b>Raramente:</b> algunas veces al año	<b>A veces:</b> Algunas veces al mes	<b>Frecuentemente:</b> Algunas veces por semana	<b>Muy frecuentemente:</b> Todos los días

1	Mi trabajo me supone un reto estimulante	0	1	2	3	4
2	No me apetece atender a algunos alumnos	0	1	2	3	4
3	Creo que muchos alumnos son insoportables	0	1	2	3	4
4	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo	0	1	2	3	4
5	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal	0	1	2	3	4
6	Creo que los familiares de los alumnos son unos pesados	0	1	2	3	4
7	Pienso que trato con indiferencia a los alumnos	0	1	2	3	4
8	Pienso que estoy saturado/a con el trabajo	0	1	2	3	4
9	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo	0	1	2	3	4
10	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas	0	1	2	3	4
11	Me apetece ser irónico/ a con algunos alumnos	0	1	2	3	4
12	Me siento agobiado/ a por el trabajo	0	1	2	3	4
13	Tengo algunos remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo	0	1	2	3	4
14	Etiqueto o clasifico a los alumnos según su comportamiento	0	1	2	3	4
15	Mi trabajo me resulta gratificante	0	1	2	3	4
16	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento	0	1	2	3	4
17	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo	0	1	2	3	4
18	Me siento desgastado/a emocionalmente	0	1	2	3	4
19	Me siento ilusionado/a por mi trabajo	0	1	2	3	4
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo	0	1	2	3	4

## SECCIÓN II. Datos Generales y descriptivos

**INSTRUCCIONES:** Marca con una "X" las siguientes aseveraciones

21.- Sexo:

- 1) Masculino ( )
- 2) Femenino ( )

22.- Edad:

- 1) 25 a 30 años ( )
- 2) 31 a 36 años ( )
- 3) 37 a 40 años ( )
- 4) Mas de 41 años ( )

23.- Estado civil:

- 1) Soltero ( )
- 2) Casado ( )

24.- ¿Qué religión profesa?

- 1) Católica ( )
- 2) Cristiana ( )
- 3) Pentecostés ( )
- 4) Testigos de jehová ( )
- 5) Otra \_\_\_\_\_

25.- ¿Puede usted comunicarse en otra lengua... indígena?  
¿Extranjera?

- 1) Si ( )
- ¿Cual? \_\_\_\_\_
- 2) No ( )

26.- ¿Cuántas horas dedicas al trabajo por día?

- 1) 8 horas ( )
- 2) 6 horas ( )
- 3) 4 horas ( )

27.- ¿Estudias algún post-grado?

- 1) Si ( )
- 2) No ( )
- ¿Cual? \_\_\_\_\_

\*En caso negativo pasar a la pregunta 30

28.- ¿Cuántas horas dedicas a tu tarea?

- 1) Menos de una hora ( )
- 2) De una a tres ( )
- 3) Mas de tres ( )

29.- ¿Qué semestres cursas?

- 1) Segundo ( )
- 2) Cuarto ( )
- 3) Octavo ( )
- 4) Decimo ( )

30.- ¿Desempeña usted otra actividad laboral?

- 1) Si ( ) 2) No ( )
- ¿Cual? \_\_\_\_\_

31.- ¿A cuanto ascienden los ingresos familiares al mes?

- 1) Menos de \$5,000 ( )
- 2) \$ 5,000 - \$8,999 ( )
- 3) \$9,000 - \$ 12,999 ( )
- 4) \$ 13,00 - \$16,999 ( )
- 5) \$ 17,000 - \$ 20,999 ( )
- 6) \$21,000 - \$ 24,000 ( )

32.- En tu hogar, ¿Inviertes en cursos que complementen la educación escolar de tu familia?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- ¿A cuanto asciende la inversión?  
\_\_\_\_\_

33.- ¿Ha vivido usted fuera del país?

- 1) Si ( )
- 2) No ( )

34.- ¿Cuánto tiempo vivió fuera del país?

- 1.- Menos de un año ( )
- 2.- Un año ( )
- 3.- Mas de un año ( )

### 3.6 Resultados

Los resultados obtenidos de los datos generales son los siguientes:

Edad:

- El 41.66% corresponde a las personas de 31 a 36 años de edad
- El 33.33% corresponde a las personas de 37 a 41 años de edad
- El 16.66% corresponde a las personas de 25 a 30 años de edad
- El 8.33% corresponde a las personas de 41 años en adelante

Sexo:

- El 66.66% corresponde al sexo femenino
- El 33.33% corresponde al sexo masculino

Estado civil:

- El 58.33% corresponde a personas casadas
- El 41.66% corresponde a personas solteras

Cuántas horas dedican al trabajo diario:

- El 83.33% dedica 8 horas diarias al trabajo
- El 16.66% dedica 6 horas diarias al trabajo

### 3.6.1 Gráficas e interpretaciones

Grafica 1 (Elaboración propia)

Agotamiento emocional



En esta grafica observamos que los maestros pocas veces al mes se sienten agotados físicamente y desgastados emocionalmente por su trabajo, aunque es importante mencionar que solo en ciertas etapas del semestre suelen caer en el estrés, esto derivado del proceso de aplicación de exámenes, captura de calificaciones la cual les resulta agobiante, desinterés del grupo, problemas ajenos a la universidad etc.

## Grafica 2 (Elaboración propia)

### Despersonalización



En esta grafica los maestros pocas veces al año tienen diferencias con los alumnos o familiares de los mismos, es muy raro que exista algún conflicto entre ellos, cabe la prudencia por ambas partes lo que significa que es poco probable que el maestro se exprese mal del alumno, que no le apetezca atenderlos como se merecen y que los etiquete mal por su comportamiento.

### Grafica 3 (Elaboración propia)

#### Realización personal



Lo que refleja esta grafica es que los maestros se sienten a gusto con su trabajo, para ellos es un reto estimulante, les gusta trabajar con los alumnos y aportarle ideas positivas, les llena de satisfacción que se realicen profesionalmente ya que así su centro de trabajo se vuelve gratificante.

### **3.6.2 Análisis crítico**

Los catedráticos de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C. no tienen agotamiento profesional, por lo tanto se rechaza la hipótesis antes planteada, los catedráticos se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, pocas veces se sienten saturados física y emocionalmente en lo laboral, sin embargo en algunas circunstancias se presenta el síntoma de estrés debido a la falta de un mejor ambiente social con los alumnos y con compañeros de trabajo.

### **3.6.3 Recomendaciones**

- Llevar a cabo programas preventivos que se ajusten a las necesidades específicas de la institución para mantener altos los grados de satisfacción del cuerpo docente que se vera reflejado en la calidad de su trabajo.
- Practica de ejercicio. La actividad física contribuye a reducir la ansiedad
- Técnicas de relajación. Pueden desarrollarse en el propio lugar de trabajo
- Técnicas Cognitivas que eliminen la distorsión cognitiva que provoca el estrés
- Establecer una buena distribución del tiempo que se dispone para realizar las tareas pendientes. Para ellos, es necesario establecer prioridades, planificar y tener compromiso de actuación
- Promover buena relación entre en equipo docente y fomentar la asertividad
- Recibir incentivos y reconocimientos por parte de la administración
- Fomentar las políticas de salud laboral y de prevención de riesgos para el profesorado

## Conclusión

El síndrome de agotamiento profesional (burnout) más consolidada es la de (Maslach C, 1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición de este síntoma debido a la interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo, alumnos, usuarios y clientes, se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

En el presente trabajo queríamos comprobar mediante la hipótesis que los catedráticos de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C. presentan agotamiento profesional pero de acuerdo a los resultados de nuestra investigación se acepta la hipótesis nula comprobando que los catedráticos no tienen agotamiento profesional, pocas veces se siente agobiados y desgastados con el trabajo que realizan alguno de los resultados señala que el 83.33% de ellos trabajan solo sus 8 horas diarias llevando así una estructura y clima laboral positivo.

Sin embargo es importante mencionar que los catedráticos de la Universidad de Sotavento A.C. si bien no tienen agotamiento profesional si presentan algunos síntomas de estrés cuando hay un desequilibrio entre los objetivos pedagógicos y los recursos de los que se dispone para conseguirlos es decir, al momento de querer captar la atención de los alumnos y tratar con la diversidad de necesidades educativas a la hora de querer motivarlos.

La profesión docente es considerada especialmente vulnerable a enfrentar situaciones de tensión o estrés por diversos motivos entre los cuales podemos señalar, el desgaste físico y emocional que se sufre, la interacción permanente con alumnos, las exigencias tanto internas como externas, las condiciones laborales que no son del todo satisfactorias, etc.

Dicho estudio demuestra que la institución en la que se llevo a cabo la investigación procura un buen ambiente laboral donde el estrés y la frustración se mantienen controlados y donde el cuerpo docente muestra una personalidad equilibrada y una verdadera vocación de servicio.

Burnout es un fenómeno que ha sido poco estudiado en nuestro país y del cual existe poca bibliografía referenciada por lo cual el presente trabajo de investigación representa un acercamiento a su estudio en el contexto mexicano y aun mas específicamente en el contexto de la educación superior de la ciudad de coatzacoalcos, Veracruz el cual posee características diferentes en su modelo educativo, en las alternativas de administración, en el contexto macroeconómico en el cual están insertada la Universidad de Sotavento.

El estudio del burnout en la Universidad de Sotavento ha dado un resultado favorable para los catedráticos del área de administración, seria recomendable realizar un estudio tomando muestras de todas las facultades y de los otros sistemas de la universidad para poder inferir los resultados y determinar cual es el indicador de burnout en la institución

Las técnicas usadas en la Universidad de Sotavento de motivación y de capacitación continua pueden ser causantes del resultado favorable de la investigación en cuanto al burnout de los catedráticos del área de administración, se puede concluir dados los resultados del presente estudio que el burnout no representa un obstáculo en el aprendizaje del alumno y mucho menos de su desempeño académico de los catedráticos.

También se concluye que aunque no existe similitud entre las características del burnout y las características de los catedráticos de administración, esta relación se pueda mantener de manera permanente ya que el paso del tiempo o el no uso de estrategias de motivación efectivas con los catedráticos puede ocasionar q se pueda desarrollar este síndrome.

. El modelo de capacitación y motivación del personal docente implementado por la dirección de posgrado y educación continua de la institución puede ser un modelo eficiente para combatir el burnout no solo en la universidad de sotavento sino también en otro tipo de intuiciones privadas o publicas; del nivel básico, medio o superior; dado que no se tiene referencia que no existe hasta la fecha ningún problema de burnout o relacionado al mismo desde que se desarrollo ese modelo en la Universidad de Sotavento.

. El burnout es un concepto que aunque se estudio en el área de administración su naturaleza y concepción es desconocida por algunos catedráticos del área; dados los resultados del estudio el burnout no puede ser atribuido a personas casadas y con hijos ya que la muestra usada en la investigación tiene un mayor porcentaje de personas con alguna responsabilidad familiar, las horas dedicadas al trabajo tampoco son atribuibles a que desencadenen burnout ya que la muestra así lo demuestra.

Evitar el burnout no es un trabajo solamente individualizado sobre el catedrático sino también se deben tener sistemas de gestión que motiven la labor docente y que fomenten la libre cathedra como lo hace la Universidad de Sotavento en su sistema administrativo que reduce al mínimo este problema teniendo controles efectivos de selección de la plantilla docente como es realizar examen de oposición a todos los catedráticos y evaluaciones, así como también de los controles y recursos didácticos para q el alumnos aprende de la mejor maneras, en pocas palabras es todo un trabajo institucional el que se requiere para evitar el burnout en los catedráticos o en los empleados de cualquier institución sea el giro que sea.

Estos resultados pueden plantear que los docentes de la facultad de Administración no presentan síndrome de burnout porque en sus estilos de afrontamiento cuentan con un mayor número de herramientas cognitivas y

conceptuales para disminuir su exposición bien sea por su estilo personal o por su formación como docente.

De igual manera podría pensarse que actúan como factores protectores la alta participación de los docentes en su labor académica; el uso de estrategias pedagógicas en las que el centro es la construcción de una relación positiva y coherente con futuros formadores de formadores; los apoyos existentes en la facultad y universidad para el desempeño de su rol; un clima laboral positivo y un adecuado manejo de su rol. Garantizando con ello una alta motivación, satisfacción y autonomía en el trabajo, los cuales contribuyen como factor importante a la aparición o no del síndrome.

Finalmente, cabe resaltar que se podría pensar que las estrategias de afrontamiento puedan servir como factores de protección para evitar la presencia del Síndrome de burnout, ya sean orientadas a la emoción o a la tarea, pueden evitar que se genere este síndrome, ya que un bajo o mal funcionamiento de las estrategias de afrontamiento implementadas puede hacer crónica la presencia del estrés y manifestarse el Síndrome de quemarse por el trabajo.

## Bibliografía

Applegate M. (1988). *Expressing the self*.

Blase, J. (1986). *A quantitative analysis of sources of teacher stress: consequences for performance*.

Borg. (1990). *Occupational stress and job satisfaction among primary school teachers in malta*.

Borg M.G, y. R. (1991). *Towards a model for the determinants of occupational stress among school teachers*.

Brenner S.O, y. W. (1985). *The stress chain. A longitudinal confirmatory study of teacher stress, coping and support*.

Burke, R. (1987). "Burnout in police work: an examination of the cherniss model". Group and organization studies.

Burke, y. G. (1995). *A longitudinal study of psychological burnout in teachers*.

Byrne. (1999). *The nomological network of teacher burnout: A literature review and empirically validated model*. Nueva york.

Byrne, B. (1991). *Burnout: Investigating the impact of background variables for elementary, immediate, secondary and university educatos*.

Cano. (16 de marzo de 2002). *La naturaleza del estrés*. Recuperado el 2007, de <http://www.ucm.es/seas/estreslab/index.htm>

Chernisse. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Londres.

Cooke R.A, R. D. (1984). *Stress and strain from family roles and work role expectation*.

Crane S.J, e. I. (1986). *Perceived role conflict. Role ambiguity and burnout among special education teachers*.

Dworkin A.G. (1987). *Teacher burnout in the public schools: structural causes and consequences for children*. Albany, Nueva york.

Edelwich, y. B. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profesiones*. Nueva york: Human sciences press.

Elbing E, y. D. (1982). *Lehrelurteile zu aspekten inher berufssituatisn*. Munich.

Esteve J.M. (1997). *La formacion inicial de los profesores*. Barcelona: Ariel.

Farber B.A. (1991b). *Teacher burnout: A psycho-educational perspective*. .

- Farber, B. (1991a). *Crisis in education: Stress and burnout in the american teacher* . San francisco, CA: Jossey-Bass.
- Fernández Arena, J. (1977). *El proceso administrativo*. México: Diana.
- Freudenberger. (1974). *Staff Burnout*. Nueva york.
- Friedman I.A. (1999). *Turning our schools into a healthier workplace briding between profesional self- efficacy and profesional demands*. Nueva york: Combridge iniversity press.
- Friesen D, y. S. (1989). *Sources of burnout among aducators*.
- Gil-Monte, P. (1997). *El desgaste psiquico en el trabajo*. Madrid.
- Gil-Monte, P. (2002). *Validez factorial de la adaptacion al español del Maslach Burnout Inventory- General survey*.
- Gold. (1984). *The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory in a sample of california elementary and junior high school classroom teachers*.
- Golembiewski R.T, M. R. (1986). *Stress in organitations*. Nueva york.
- Guerrero E, V. F. (2001). *sindrome de "burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*.
- Ivancevich, M. (1992). *Estres y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Jhonson D, J. R. (1985). *Motivational proceses in cooperative and individualistic learning situaciones*. New york: Academic press.
- Kelchtermans, y. S. (1999). *Beyond individual burnout. A perspective for improved schools. Guideline for the prevention of burnout*. Nueva york: Cambridge University Press.
- Kyriacou. (2003). *Antiestrés para profesores*. Barcelona: Octaedro.
- Kyriacou C, y. S. (1978). *A model of teacher stress*.
- Lens W, N. d. (1999). *A psychosocial interpretation of teacher stress and burnout*.
- Lozada. (2005). *La docencia ¿un riesgo para la salud?*
- Manzano, G. (2007). *"estres especifico""Burnout en cuidadores formales e informales de personas mayores dependientes"*.
- Maslach C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva Jersey: Prentice-Hall.
- Maslach C, J. S. (1986 y 1987). *Maslach Burnout Inventory*. Palo alto California.
- Maslach C, L. (1997). *the truth about burnout*. San francisco, CA: Jossey Bass.

- Maslach C, y. J. (1981). *MBI Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto California.
- Maslach, y. J. (1986). *Burnout Inventory*. Palo alto, California.
- Maslach C, J. S. (1981). *the measurement of exprienced burnout*.
- Maslach, L. (1988). "*The impact of interpersonal enviroment on burnout and organizational commitment*."
- Matud M.P, G. M. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un analisis diferencial en funcion del genero y del tipo de enseñanza. *Revista internacional de psicologia clinica y de la salud/internacional*, 2,451-465.
- Méndez Morales, J. S. (1998). *Problemas socioeconomicos de mexico y sus soluciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Moreno-Jiménez. (2000). *Prevencion de riesgos laborales*.
- Moriarty V, E. S. (2001). *Teaching young children: Perceived sastistaction and stress*.
- Münch Galindo , L. (2004). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Naylor, J. (2001). *Teacher workload and stress: And international perspective on human cost and systemic failure*. Vancouver.
- Newman B, y. B. (1979). *Personal and organizational strategies for handling job stress. A review of reserch and opinion*.
- Ortiz V.M. (1995). *Los riesgos de enseñar: La ansiedad de los profesores*. Salamanca: Amarú.
- Peiró. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Piramide.
- Pere Marques Graells. (2002). *Calidad e innovacion educativa en los centros*.
- Petrie, L. (2001). *The relationship between teacher stress and counseling referrals is elementary schools*.
- Pierce, Y. M. (1990). *Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels of burnout*.
- Pines A.M, y. A. (1981). *Burnout*. Nueva york.
- Pines, K. D. (1978). *Coping with burnout*. Toronto.
- Polaino-Lorente. (1982). *El estrés de los profesores: Estrategias psicologicas de intervencion para su manejo y control*.

- Quevedo-Aguado M.P, D. C. (1999). *Relacion entre "despersonalizacion" (burnout) transtornos psicofisiologicos, clima laboral y tacticas de afrontamiento en una muestra de docentes.*
- Ramos, F. (1999). *El sindrome del burnout.* Madrid: Klinick,S.L.
- Schwab R.L, e. I. (1982b). *Who are our burned out teachers?*
- Schwab, R. e. (1982a). *Perceived role conflict role, ambiguity, and teacher burnout.*
- Selye. (1956). *The stress of live.* Nueva york.
- Shinn M, y. M. (1984). *A tripartite model of coping with burnout. En B.A farber (Ed) Stress and burnout in human service professionals.* Nueva york: Combrigne university press.
- Skeat. (1958). *Concice Etymologycal Dictionary.* London.
- Smith P.E. (2001). *Collaborative teaching.*
- Starrin, L. y. (1990). *" A review and critique of psychological approaches to the burnout phenomenon.*
- Temml Ch. (1993). *StreB im lehrberuf. Eine osterreichweite studie.*
- trabajo, I. N. (1996). *Prevencion del estrés en el trabajo.* Madrid.
- Travers C.T, C. C. (1997). *El estrés de los profesores. Lapresion en la actividad docente.* Barcelona: Paidós.
- Valdés, M. F. (1985). *Psicologia del estrés.* Barcelona: Martinez Roca SA.
- Vandenberghe R, y. H. (1999). *Understanding and preventing teacher burnout.* Nueva york: Cambridge University Press.
- Williamas S, C. L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo.* México.
- Yagil. (1998). *If anything can go wrong it will: Occupational stress among inexperienced teachers.*