



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias Químicas

Maestría en Seguridad e Higiene Industrial Tercera Cohorte

Determinación del Síndrome de Burnout en el personal docente de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Seguridad e Higiene Industrial

Autora:

Andrea Lorena Solís Bueno

CI: 1400461032

Correo electrónico: lore_solis5@hotmail.com

Director:

Mgt. Rodrigo Saúl Jerves Mora

CI: 0102633732

Cuenca – Ecuador

26-noviembre-2019



RESUMEN:

El objetivo de la presente investigación fue determinar el síndrome de Burnout en el personal docente de las Instituciones Fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018. Se realizó un estudio de corte transversal con una población compuesta por 100 docentes a quienes se les aplicó el un cuestionario sociodemográfico y laboral y el Inventario de Burnout de Maslach.

De los resultados obtenidos se observó que el 9% de los docentes presentan un nivel alto de Burnout, y el 90% presentaron riesgo de desarrollarlo. La dimensión más afectada fue la despersonalización (6%). No se encontró relación estadísticamente significativa con ninguna de las variables.

A pesar de la baja de prevalencia de Burnout, el porcentaje de docentes con riesgo es una guía para la implementación de medidas preventivas. En base a los resultados obtenidos y la literatura revisada se puede concluir que las variables sociodemográficas tienen baja importancia sobre el síndrome, por lo que se recomienda que se realicen estudios donde se incluyan el estrés laboral y los factores organizacionales.

Palabras claves: Síndrome de Burnout. Docentes. Dimensiones del Burnout.



ABSTRACT:

The objective of the present investigation was to determine the Burnout Syndrome in the teaching staff of the Fiscal Institutions of District 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018. A cross-sectional study was carried out with a population composed of 100 teachers to whom the sociodemographic and labor questionnaire was applied and the Maslach Burnout Inventory.

From the results obtained it was observed that 9% of the teachers have a high level of Burnout, and 90% presented a risk of developing it. The most affected dimension was depersonalization (6%). No statistically significant relationship was found with any of the variables.

Despite the low prevalence of Burnout, the percentage of teachers at risk is a guide for the implementation of preventive measures. Based on the results obtained and the literature reviewed, it can be concluded that the sociodemographic variables have low importance on the syndrome, so it is recommended that studies be carried out to include work stress and organizational factors.

Keywords: Burnout syndrome. Teachers. Burnout dimensions.



Índice del Trabajo

RESUMEN:	2
ABSTRACT:	3
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	10
1.1. Antecedentes	10
1.2. Justificación	13
1.3. Objetivos	14
1.4. Hipótesis	14
1.5. Resultados Esperados	14
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	15
2.1 Diferencia con otras definiciones	19
2.2 Conceptos del Síndrome de Burnout	20
2.3 Fases del proceso del síndrome de Burnout	21
2.4 Dimensiones del Síndrome de Burnout	22
2.5 Variables que influyen en el desarrollo del Burnout	23
2.6 Síntomas del síndrome de Burnout	27
2.7 Consecuencias del Burnout	28
2.8 Medidas de intervención	29
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA	35
3.1 Tipo de estudio y diseño	35
3.2 Población y muestra	35
3.3 Criterios de inclusión y exclusión	35
3.4 Procedimientos para garantizar los aspectos éticos	35
3.5 Operacionalización de las variables	36
3.6 Instrumentos de evaluación	36



3.7 Procedimiento.....	37
3.8 Procesamiento de resultados	37
CAPÍTULO 4 RESULTADOS.....	39
4.1 Análisis descriptivo de los datos	39
4.2 Dimensiones del Cuestionario de Maslach.....	40
4.3 Contraste relacional mediante Chi cuadrado de factores por niveles de riesgo asociados a las variables	41
CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN.....	43
CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
CAPÍTULO 7 BIBLIOGRAFÍA.....	48
CAPÍTULO 8 ANEXOS	52

TABLAS

Tabla 3-1. Puntos de corte	37
Tabla 4-1. Características sociodemográficas y laborales	39
Tabla 4-2. Cuestionario de Maslach	40
Tabla 4-3. Prevalencia síndrome de Burnout.....	40
Tabla 4-4. Chi Cuadrado Sexo - Factores Burnout.....	41
Tabla 4-5. Chi Cuadrado Edad - Factores Burnout	41
Tabla 4-6. Chi Cuadrado tiempo que labora- Factores Burnout.....	42
Tabla 4-7. Chi Cuadrado año al que imparten clases - Factores Burnout	42



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Andrea Lorena Solís Bueno en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Determinación del Síndrome de Burnout en el personal docente de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 26 de noviembre de 2019

Andrea Lorena Solís Bueno
C.I: 1400461032



Cláusula de Propiedad Intelectual

Andrea Lorena Solís Bueno, autora del trabajo de titulación "Determinación del Síndrome de Burnout en el personal docente de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 26 de noviembre de 2019

Andrea Lorena Solís Bueno

C.I: 1400461032



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta aquí.

Con todo el amor y gratitud a mi mamá quien siempre ha sido mi mayor fuente de inspiración, valentía, perseverancia y un pilar importante en mi vida.

A mi esposo que ilumina mis días con su amor, a mi hermana, cuñado y mi familia entera por acompañarme en cada etapa de mi vida, y siempre brindarme su ayuda incondicional.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinito amor, bondad, sabiduría y por ser mi fortaleza en los momentos difíciles.

Gracias infinitas a mi mamá por estar siempre a mi lado, creer en mí y ser un gran ejemplo de amor y superación, a mi hermana y cuñado por siempre estar presentes y prestos a brindarme su ayuda.

A mi esposo por estar junto a mí en las buenas y malas, por su paciencia, consejos, apoyo y amor incondicional.

No podía faltar el agradecimiento a mi tía Guilla y mis abuelitos por haberme incentivado en la culminación de mi trabajo, así como a toda mi familia por su cariño y preocupación en todo momento.

A los docentes y compañeros de la maestría por los conocimientos y experiencias compartidas.

Finalmente quiero expresar mi agradecimiento a la Unidad Educativa Fiscomisional Río Upano por la apertura brindada para poder culminar esta meta y a todas las instituciones que me permitieron realizar el trabajo.



CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

De acuerdo al Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural en su Art. 27 se establecen tres niveles de educación: Inicial, Básica y Bachillerato divididos en subniveles como se indica a continuación:

- * El nivel de Educación Inicial, se divide en dos subniveles: Inicial 1 e Inicial 2;
- * El nivel de Educación General Básica, se divide en cuatro subniveles: Preparatoria, Básica Elemental, Básica Media y Básica Superior
- * El nivel de Bachillerato que tiene tres cursos.

En el Art. 40 del mismo reglamento se establece que la jornada laboral de los docentes es de 40 horas semanales, divididas en 6 horas pedagógicas de labor en aula y el tiempo restante hasta cumplir las ocho horas diarias será dedicado a labores educativas fuera de clase.

En el Art. 41 del mismo reglamento hace referencia a la labor educativa fuera de clase, para lo cual dividen en dos categorías: la primera de gestión individual que corresponden a no más del 65% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como: planificar actividades educativas, revisar tareas estudiantiles, evaluarlas y redactar informes de retroalimentación, diseñar materiales pedagógicos conducir investigaciones relacionadas a su labor, asistir a cursos de formación permanente, y otras que fueren necesarias según la naturaleza del docente y la segunda de gestión participativa, referente al 35% restante, destinadas a labores como: realizar reuniones con otros docentes, atender a los representantes legales de los estudiantes, realizar actividades de refuerzo y apoyo educativo para estudiantes que lo necesiten, colaborar en la organización, supervisión y control de las diversas actividades estudiantiles, y otras que fueren necesarias según la naturaleza de la gestión docente.

Además en el Art. 56 menciona que en caso de que el docente sea tutor de grado se le suman actividades de: coordinación de actividades deportivas, sociales y culturales, interlocutor



entre la institución y los representantes legales de los estudiantes, encargado de realizar el proceso de evaluación conductual, mantener una buena comunicación con el resto de docentes de curso (Ministerio de Educación. Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural).

Profesionales cuyos trabajos son relacionados directamente con personas se ven expuesto a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, resueltos y enfrentados, determinan la respuesta individual al estrés, que puede dar lugar a comportamientos adaptativos o desadaptativos, que provocan ineludiblemente el desgaste y la insatisfacción profesional. (Pulgarín, 2011)

Según (Vanoni Moscoso, 2016) los docentes se encuentran dentro del grupo de trabajadores que están más propensos a padecer el síndrome de Burnout. A pesar que existen horarios establecidos de trabajo, no se puede controlar el tiempo extra que los mismos emplean fuera de la institución y poder cumplir con las tareas de planificación para las horas de clase y es aquí donde muchas veces se produce este síndrome.

En la actualidad los problemas de convivencia escolar, la situación familiar y social presentan consecuencias en el estado de salud psíquica de los docentes, pues en muchas ocasiones los padres les han delegado el cuidado y la educación de los hijos por lo cual se ven sobrecargados y tienen que asumir funciones que anteriormente no realizaban. (Hernández, Gómez-Calcerrada, & Palacios-Ceña, 2017)

Desde los años setenta, se ha venido estudiando que los profesionales de servicios (psicólogos, médicos, profesores, etc.), han experimentado sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional, cinismo, o rechazo emocional hacia las personas que son objeto de su trabajo, denominando a esta experiencia como síndrome de Burnout. Por lo que, se ha considerado la profesión docente la más afectada por este síndrome, pues es una carrera en la cual los profesionales son responsables principales de la educación de los niños y jóvenes, la figura representativa de la transmisión de los contenidos académicos, valores, ideales, creador de expectativas, conocimientos, intereses profesionales, personales y académicos (Contreras & Peña, 2016).

Desde tiempo atrás se ha establecido una relación entre la actividad docente con el síndrome de Burnout, mencionando incluso que esta profesión puede superar a otras denominadas de riesgo, como mineros, policías, médicos, etc, esto, debido a que se trata de un trabajo vocacional más personal y emocional. (Hernández et al., 2017)

Actualmente, el Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial (Álvarez, 2011)

Sin embargo, Arayago, González, Limongi, y Guevara (2016) también describen como una enfermedad que consta en el índice internacional de la OMS CIE-10, como Z73.0 “Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que señala la importancia de este síndrome a nivel mundial.

Este síndrome ha sido objeto de estudio desde mediados de los años 70 en el terreno de las instituciones del sector salud y es en la última década que las investigaciones se trasladan al sector educativo; aunque existen escasas referencias de investigaciones latinoamericanas. La revisión de literatura señala que si hay presencia de Burnout, es menor el grado de involucramiento y satisfacción laboral. (Velázquez, García, Díaz, Olvera Rodríguez, & Ávila, 2014)

Trabajos realizados en el personal docente, han señalado posibles variables implicadas en el fenómeno del Burnout dentro de las cuales menciona a: el entorno laboral, los problemas de disciplina, la desmotivación del alumnado, la escasa autonomía, los cambios sociales y curriculares, la sobrecarga laboral, la masificación de las aulas, la baja participación en las decisiones, los problemas con los directores o inspectores, el pobre reconocimiento económico, las políticas y reiteradas reformas educativas, la formación, la promoción, y el desarrollo profesional deficitario. Otros autores mencionan las variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, etc) así como las variables de contexto organizacional (como son la falta de

consenso, las actitudes y conductas negativas de la dirección, la falta de capacitaciones, etc) como determinantes para el desarrollo de este síndrome. (Esteras, Chorot, & Sandín, 2014)

Los docentes deben responder a una sociedad cada vez más exigente en donde la convivencia escolar y los conflictos escolares son objeto de preocupación, pues cada institución educativa debe ser un lugar seguro para el aprendizaje; para evitar la vulneración de derechos básicos como son los derechos de menores, del profesorado y de las familias, el derecho a la educación, a la igualdad de oportunidades, al respeto y a la dignidad, entre otros. (Llull, Martí, & Brage, 2015)

1.2. Justificación

Sin embargo, la compleja realidad de los docentes en los diferentes centros educativos en cuanto a la distribución y organización de la carga horaria para cumplir múltiples actividades inherentes a la función que desempeñan como son: elaboración de material didáctico y clases, calificaciones de tareas, capacitaciones, elaboración de documentos, rendición de pruebas, asumir las realidades de situaciones familiares que implica el rendimiento y comportamiento del estudiante en el aula de clases y que deben ser afrontados y/o resueltos por el docente, este, entre otros, está provocando constantes situaciones de desmotivación lo que podría ser un causante para la presencia del síndrome de Burnout. En el Ecuador y específicamente en el cantón Sucúa los estudios realizados sobre este tema son prácticamente nulos.

Es importante la realización de esta investigación la cual va encaminada a determinar la presencia o no del síndrome de Burnout en docentes de las instituciones Fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, misma que en función de los resultados obtenidos podrá representar una herramienta para que se actúe en cuanto a la prevención y de esta manera mejorar las condiciones en las que realizan su trabajo los docentes.



1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Determinar la presencia el síndrome de Burnout en el personal docente de las Instituciones Fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018

1.3.2. Específicos

- Identificar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los docentes de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018.
- Determinar la relación del síndrome de Burnout con el sexo, la edad, la antigüedad laboral, de los docentes de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a.
- Relacionar la presencia del síndrome de Burnout entre docentes de nivel inicial, básica y bachillerato de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a.

1.4. Hipótesis

Los docentes de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a presentan el Síndrome de Burnout como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, relacionado con el sexo, la edad, la antigüedad laboral y año escolar al que imparten clases.

1.5. Resultados Esperados

La presente investigación, tiene la finalidad de obtener la información para comprobar o descartar la hipótesis planteada y cumplir con los objetivos de este estudio; por tanto la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach a los docentes permitirá determinar el síndrome de Burnout, además mediante el cuestionario sociodemográfico se podrá determinar una relación del síndrome con el sexo, edad y la antigüedad laboral, así como relacionarlo con el trabajo de docenes de nivel inicial, nivel básica y nivel bachillerato.



CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

El inicio de una profunda transformación del mundo del trabajo debido a la aparición de las nuevas tecnologías, y por ende cambios organizacionales, aumentó el desempleo como parte de la automatización y el requerimiento de un mayor grado de conocimiento; aspectos que han dado lugar a que surjan más factores de riesgo Psicosociales que afectan a la calidad de vida y bienestar de la gente trabajadora.

El Burnout nace en EE.UU. a mediados de los años setenta como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo la psicóloga social Maslach (1976) quien, sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “Burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales de la salud mental, posicionando al síndrome que incide y afecta progresivamente a la calidad de vida de los seres humanos (Olivares, 2014).

En los años 70 se escuchó por primera vez el término Burnout por el psiquiatra Freudenberger quien trabajaba en una clínica para toxicómanos en New York, él observó que los voluntarios luego del primer año de trabajo sufrían una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión así como también, desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes, dando a conocer que es un síndrome que provoca “adicción al trabajo”. (Bernardo Moreno-Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Eva Garrosa Hernández, & Maria E. Morante Benadero, 2005)

Maslach y Jackson (1981), ocho años después de aportar con los conceptos de este, desarrollaron el primer instrumento de evaluación sistemático: el Maslach Burnout Inventory (MBI) formado en un inicio por 25 ítems y cuatro escalas, hasta llegar a la versión que en la actualidad se continúa utilizando mismo que consta de 22 ítems y tres escalas. (Bernardo Moreno-Jiménez et al., 2005)



Realizada la revisión bibliográfica sobre la aplicación de este instrumento para la determinación de este síndrome en los diferentes grupos de trabajo se resumen a continuación algunos resultados obtenidos en estos últimos años.

Manzano Rivera, 2015 en un estudio elaborado en la ciudad de Quito presentó que el 28,9% de profesionales entre docentes, directivos-docentes y psicólogos de los establecimientos educativos municipales presentaron el síndrome de Burnout y el 70,9% se encontraba en riesgo de desencadenar el síndrome. Además, (Vilaret et al., 2013) en una investigación realizada en la ciudad de Quito con docentes universitarios encontró que el 23,8% de los profesores sufren niveles preocupantes del síndrome.

Oramas (2013) indica que en Cuba existen pocos estudios en los docentes de enseñanza primaria sobre este síndrome por lo que realizó una investigación en la cual trabajó con una muestra de 621 docentes aplicando la escala sintomática de estrés y el Inventario de Burnout de Maslach, los resultados indicaron la presencia de estrés laboral en 88.24% y del Burnout en 67.5%, siendo el agotamiento emocional el más predominante.

Por su parte (Esteras et al., 2014) realizaron un estudio sobre la Predicción del Burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales sociodemográficos,” en instituciones públicas y privadas de España, el objetivo fue examinar la contribución de las variables organizacionales, personales y demográficas como predictores de los niveles de Burnout, para ello estudió una muestra de 171 docentes, obteniendo como resultado que las variables organizacionales se relacionaban de forma diferencial con las dimensiones de Burnout, mientras que la afectividad negativa actuaba como factor general de vulnerabilidad.

Otro estudio realizado en docentes universitarios de Zacatecas sobre, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el Work Engagment con variables demográficas y laborales en los docentes universitarios, en una muestra conformada por 98 mujeres y 58 hombres, para lo cual se utilizó el MBI, se determinó que la prevalencia del síndrome de Burnout fue del 63,5% y por dimensiones la distribución fue la siguiente: 47,4% agotamiento emocional, 26,9% despersonalización y 7,7% falta de realización personal. En cuanto a la relación entre las variables sociodemográficas y laborales con el síndrome de

Burnout en lo referente al agotamiento emocional, se encontró una asociación significativa entre éste y el sexo femenino, al contar con una edad menor a 45 años y tener el grado académico de doctor (de Chávez Ramírez, Pando Moreno, Aranda Beltrán, & Almeida Perales, 2014).

En Copiapó en Chile, se estudió una población 191 docentes de enseñanza básica de centros educativos municipales y particulares, en la que mediante el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Evaluación del síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT), se logró establecer una relación entre Burnout y algunas variables sociodemográficas y organizacionales, sin llegarse a determinar diferencias entre las variables del MBI y del CESQT comparadas por sexo, tipo de contrato y nivel de ingresos. Los resultados fueron positivos para los establecimientos privados, evidenciándose resultados negativos en escuelas municipales (Jorquera Gutiérrez, Orellana Herrera, Tapia Núñez, & Vergara Magnata, 2014).

En algunos estudios realizados en Chile, han manifestado que los docentes que presentaron Burnout estaban expuestos a: aulas con excesivo número de alumnos, sobre carga de trabajo, falta de apoyo por parte de las autoridades, altos niveles de estrés, relaciones laborales inadecuadas, sobrecarga de trabajo, indisciplina por parte de los alumnos, entre otros (Manzano Rivera, 2015).

Con el objetivo de determinar la incidencia del síndrome de Burnout en planteles públicos y privados de Perú, con una muestra de 233 docentes (106 mujeres y 127 varones) cuyas edades oscilaban entre los 20 a 65 años y con la aplicación del MBI, se evidenció que: el 93,7% de hombres presentaron un nivel moderado de Burnout, el 6,7% nivel severo; y en las mujeres el 91,5% presentó un nivel moderado y el 7,5% un nivel severo. En las tres dimensiones son los hombres quienes presentan las mayores puntuaciones, además encontraron que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la baja realización personal y despersonalización (Gallegos & Barrios, 2013).

De acuerdo a lo citado por (Bedoya, Vega, Severiche, & Meza, 2017) en una investigación realizada por De Caroli y Sagone (2013), sobre la representación profesional el riesgo de Burnout en Maestros, estudiaron la relación entre los niveles de Burnout y las diversas

maneras que estos se alcanzan a afectar profesionalmente, señalando correlaciones negativas entre el autoconcepto profesional y el agotamiento. Además analizaron las diferencias de acuerdo al sexo y años de enseñanza, observando que son los hombres experimentan menores niveles de agotamiento emocional que las mujeres, sin existir diferencias significativas en las otras dimensiones.

En una investigación realizada sobre “Estrés y Burnout en docentes de educación media superior”, en una área escolar del norte del estado de México, en 63 profesores, mediante el MBI y el ED que investiga las creencias que generan la aparición del síndrome, se determinó que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización indicaron altos porcentajes, mientras que la realización personal presentó un nivel bajo; encontrándose asociación del síndrome con el número de plazas e hijos y la antigüedad laboral (Velázquez et al., 2014).

Purvanova & Muros, (2010) observaron que existe una tendencia a que las mujeres obtengan una puntuación más alta en el agotamiento emocional que los hombres, mientras que los hombres tienden a presentar un puntaje más alto en la despersonalización en referencia a las mujeres. Lo cual es consistente con la teoría del rol de género (Eagly, 1987; Eagly & Wood, 1982) que menciona que las mujeres deberían ser más propensas a expresar sentimientos de fatiga emocional y física (por ejemplo, agotamiento) porque aprenden a mostrar sus emociones, mientras que los hombres deberían ser más propensos a apagarse y retirarse bajo estrés (es decir, despersonalización) porque aprenden a ocultar sus emociones. Sin embargo, se suele asociar los comportamientos expresivos de emoción con la angustia psicológica, y los comportamientos supresores de emociones con la fuerza, la masculinidad y el ajuste psicológico (Landrine, 1988; Sprock y Yoder, 1997; Widiger y Spitzer, 1991). Por lo que el agotamiento de los hombres en el lugar de trabajo puede pasar desapercibido.

En el año 2016 en el Ecuador, en una tesis realizada para determinar la presencia del síndrome de Burnout en los docentes del Área de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja; cuyos resultados indicaron que el 47,11% de los participantes presentaron el síndrome;

el 58,65% de los docentes con cansancio emocional y despersonalización (en un nivel medio en su mayoría); y el 54,81% presentó un nivel alto en realización personal (Bermeo, 2016).

2.1 Diferencia con otras definiciones

La definición del Burnout ha sido causa de varias disputas por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos, por lo que se ha podido demostrar que este síndrome se diferencia del estrés general, fatiga, depresión, aburrimiento, entre otros (Pérez, 2010).

Estrés general: proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, a diferencia del Burnout que únicamente presenta efectos negativos del individuo y su entorno; además, el estrés general puede ser experimentado en todos los ámbitos y actividades del ser humano a diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral.

Fatiga: la diferencia se enfoca en el proceso de recuperación, pues la fatiga presenta una recuperación rápida pudiendo estar acompañada de sentimientos de realización personal y en ocasiones de éxito, por el contrario el Burnout, tiene una recuperación lenta con sentimientos profundos de fracaso.

Depresión: la culpa es el sentimiento más común en la depresión, y en el Burnout predominan la cólera o la rabia; además se considera a la depresión como un síntoma característico del Burnout. La depresión presenta una correlación significativa con el cansancio emocional, pero no con las otras dimensiones del Burnout como son la baja realización personal y la despersonalización.

Aburrimiento: puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación en el ámbito laboral, mientras que el Burnout es generado por repetidas presiones emocionales, siendo los dos términos equivalentes cuando se producen como consecuencia de la insatisfacción profesional.



Ansiedad: se presenta cuando la persona no dispone de los recursos que requiere para enfrentar una situación, y el Burnout es un sobredimensionamiento de las exigencias sobre las habilidades de la persona.

2.2 Conceptos del Síndrome de Burnout

El término Burnout fue planteado por Freudenberger en 1974 quien lo describe como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Mientras que los autores Pines y Kafry (1978), Dale (1979) y Chermis (1980) destacaron el estrés laboral en la aparición de este síndrome, resultado de un desequilibrio entre las exigencias y los recursos personales e individuales, lo cual lleva como consecuencia a ansiedad, fatiga, tensión y agotamiento, todo matizado con cierto grado de depresión. (Ardila, 2007)

Por otro lado, Gil-Monte y Peiró (1997), definen el síndrome de Burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”. (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007). Para Marrau (2004) el síndrome de “Burnout”, también llamado síndrome de “quemarse por el trabajo”, de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. Se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Marrau, 2004).

Sin embargo Pines y Aronson (1988) describen el Burnout como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante” y Shiron (1989) considera el Burnout como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) a partir del año 2000, el síndrome de Burnout es considerado como una enfermedad de riesgo laboral, que causa detrimento del bienestar mental del trabajador de la salud que lo presenta, así como síntomas físicos. Este síndrome se define como una respuesta al estrés crónico y sostenido del ambiente laboral, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (Palmer, Gómez-Vera, Cabrera-Pivaral, Prince-Vélez, & Searcy, 2005)

El "Burnout" se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en numerosos tipos de profesionales y grupos ocupacionales, pero especialmente en trabajadores que se desempeñan en el sector servicios, los cuales trabajan en contacto directo con clientes y/o usuarios de este tipo de organizaciones (Dormann & Zapf, 2004).

2.3 Fases del proceso del síndrome de Burnout

Se pueden identificar algunas fases en el desarrollo del síndrome:

- **Fase inicial, de entusiasmo:** ante el nuevo puesto de trabajo la persona experimenta entusiasmo, gran energía y expectativas positivas, sin importa si debe alargar la jornada laboral.
- **Fase de estancamiento:** no se cumplen las expectativas profesionales dando lugar a un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa y entre las demandas y los recursos, por tanto, generando de un problema de estrés psicosocial.
- **Fase de frustración:** en esta fase, el trabajo carece de sentido, cualquier situación irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. Aparecen problemas emocionales, fisiológicos y conductuales y la salud puede empezar a fallar.
- **Fase de apatía:** en esta fase suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, tendiendo a tratar a los clientes con cinismo y de forma distanciada y mecánica. Utiliza mecanismos de defensivos- evitativos frente a las tareas estresantes, y se anteponen las propias necesidades al mejor servicio del usuario.

- **Fase de quemado:** en esta fase aparece un colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. La persona puede verse obligada a retirarse del empleo y terminar con una vida profesional de frustración e insatisfacción. Esta descripción de la evolución del Burnout tiene un carácter cíclico, lo cual quiere decir que se pueden repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (UGT Andalucía, n.d.).

2.4 Dimensiones del Síndrome de Burnout

La psicóloga social Christina Maslach en 1976 fue quien presentó por primera vez el término Burnout en el congreso de la APA (American Psychological Association). Conjuntamente con Susan Jackson, esta autora creó uno de los instrumentos más utilizados para medir el Burnout: el Maslach Burnout Inventory (MBI). En este cuestionario se diferencian tres subescalas que miden tres dimensiones las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Falgueras et al., 2015)

De acuerdo a lo citado por (Jorquera Gutiérrez et al., 2014), se define las tres dimensiones del síndrome de Burnout como:

- **Agotamiento emocional (AE):** es dependiente del propio sujeto. Estaría caracterizado por el estrés básico que se puede presentar a causa de las sobre exigencias en el trabajo, y que se evidenciaría en una falta de energía para enfrentar las labores diarias. A este componente se puede asociar un conjunto de sentimientos de frustración y tensión, en la medida que se manifiesta una falta de motivación para lidiar con el trabajo (Cordes & Dougherty, 1993 en Buzzetti, 2005; Olivares & GilMonte, 2007).
- **Despersonalización (DP):** incluye asuntos propios del contexto interpersonal (Maslach, 2009). Se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente indiferente frente a diversos aspectos del trabajo. Se evidenciaría en una disminución de la disposición para responder a las exigencias de la organización, en donde el trabajador reduciría la intensidad de su actividad, afectado principalmente al cliente o usuario quien

recibe su atención y/o servicio, ya que en su trabajo se esforzarían mínimamente (Buzzetti, 2005; Olivares & Gil-Monte, 2007)

- **Realización personal (RP):** hace referencia a los sentimientos de incompetencia, carencia de logros y productividad en el trabajo (Maslach, 2009). Estos se originarían a partir de la autoevaluación que realizaría el trabajador respecto a su propia vida profesional y laboral. En el caso de las personas que presentarían el síndrome de Burnout, su auto-valoración tendería a ser negativa. Asimismo, el trabajador generaría una constante sensación de falta de progreso y un sentimiento de inadecuación con la organización (Maslach et al., 1997, en Buzzetti, 2005; Olivares & Gil-Monte, 2007).

De acuerdo a la (UGT Madrid, 2006) los trabajadores pueden sufrir cambios degenerativos en el estado de salud para lo cual han descrito cuatro formas:

- **Leve:** se presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos tales como cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias y además dificultad para levantarse por la mañana.
- **Moderada:** aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la auto-medicación. Se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo convirtiendo a la persona en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- **Grave:** mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- **Extremo:** aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

2.5 Variables que influyen en el desarrollo del Burnout

Los autores (Esteve, Salanova, Schaufeli, & Nogareda, 2007) y la (UGT Madrid, 2006) establecen tres variables para el desarrollo de este síntoma:

- **Variables individuales**

(Esteve et al., 2007) en esta variable indican que el género diferencia las puntuaciones en Burnout sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional siendo las mujeres las que presentan el valor más alto en estas dimensiones, mientras que algunos

estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo. Además incluye la variable de personalidad, donde los trabajadores con un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo creencia que el mundo sigue un orden pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir Burnout.

La (UGT Madrid, 2006) en esta misma variable menciona que son propias de cada persona (personalidad, sentimientos, emociones, etc.) y más que desencadenantes, se consideran facilitadoras o inhibidoras del síndrome, esto es, que en función de que se presenten en menor o mayor grado, aumentará o disminuirá la posibilidad de que aparezca este síndrome, para ello detalla lo siguiente:

- **Personalidad resistente:** este tipo de personalidad previene o reduce la incidencia del Burnout, es caracterizado por un gran sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo y una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y reto).
- **Sexo:** esta variable no es del todo concluyente y se vincula a características relacionadas con el trabajo y la sociedad.
- **Edad:** los profesionales con experiencia pueden desarrollar modelos de afrontamiento que reduzcan la posibilidad de quemarse.

De acuerdo a estudios realizados un trabajador durante los primeros años de carrera profesional es más vulnerable de padecer este síndrome, pues parece ser el momento más oportuno para que se origine la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, asimilándose en este tiempo que las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las anheladas ni las prometidas.

Algunas investigaciones han indicado que el grupo de edad con mayor tendencia al cansancio emocional fue el de los mayores a los 44 años, asociándose en ellos también la falta de realización personal. Esta falta de realización personal se manifiesta más en aquellos profesionales que tienen más de 19 años de servicio profesional y más de 11

años en la misma área de trabajo, es decir, profesionales con mayor antigüedad en el lugar de trabajo (Chávez Orozco, 2016)

- **Estado civil:** más que el propio hecho del estado civil, lo que tiene importancia es la relación de esta variable con el apoyo emocional.
- **Estrategias de afrontamiento:** disponer o no de herramientas para enfrentar las diversas situaciones que disminuyan la posibilidad de padecer Burnout, o se utilizan estrategias de tipo escapista que aumentan la probabilidad de sufrir este síndrome.
- **Autoeficacia:** la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza.
- **Expectativas personales:** expectativas que tienen las personas, conforme estas expectativas no se vayan cumpliendo las personas aumentará el riesgo de padecer este síndrome.

- **Variables sociales**

Para (Esteve et al., 2007) el apoyo social es de importancia para la persona pues es la ayuda real o percibida que recibe de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.) y le permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización. En la misma línea la (UGT Madrid, 2006) menciona la importancia del apoyo social ya que las relaciones mantenidas condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no, ya que ambientes agresivos aumentan las posibilidades de padecer Burnout.

- **Variables organizacionales**

Factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de Burnout (Esteve et al., 2007).

Para la (UGT Madrid, 2006) además de ser exclusivas del puesto de trabajo distingue lo siguiente:



- **Dinámica del trabajo:** interacciones mal conducidas, planteamientos directivos descendentes poco claros, mal establecimiento de los roles a desempeñar.
- **Inadecuación profesional:** perfil profesional no acorde con el puesto de trabajo que desempeña.
- **Sobrecarga de trabajo:** exigencias del trabajo que sobrepasan lo racionalmente aceptable y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables.
- **Infracarga de trabajo:** propicia caer en un alto grado de separación con la realidad, provocando el “autismo” del trabajador/a.
- **Los contenidos:** relacionados con la variedad de tareas, el grado de retroalimentación, la identidad de las mismas, la realización.
- **Ambiente físico de trabajo:** referido al ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, espacio físico, etc.
- **Los turnos de trabajo:** y más concretamente el trabajo nocturno como variable que incide en el síndrome.
- **Conflicto y ambigüedad de rol:** conflicto entre exigencias que resultan contradictorias y/o grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo.
- **Estresores relacionados con las nuevas tecnologías.**
- **Estructura organizacional**
- **Estresores económicos:** cuando existe inseguridad económica aumenta la vulnerabilidad al Burnout.
- **Desafío en el trabajo:** tener que estar continuamente demostrando la capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral supone un desafío, y a más desafío, más Burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal.
- **El clima organizativo:** participación en la toma de decisiones, autonomía en el trabajo, compromiso con el trabajo y relaciones con los compañeros/as.

2.6 Síntomas del síndrome de Burnout

La literatura científica ha reportado más de cien síntomas asociados al síndrome de *Burnout*. Sin embargo, en muchos casos, estos síntomas son concurrentes con otros desórdenes, por lo que es importante no confundir la sintomatología del síndrome de *Burnout* con la depresión, la ansiedad, la insatisfacción laboral y el estrés; aunque estén íntimamente relacionados (Savio, 2008).(Gallegos & Barrios, 2013)

Travers y Cooper, 1997) mencionan que el Burnout no aparece como respuesta repentina a un determinante específico, sino se refiere a un estado que emerge gradualmente en un proceso de respuesta a la experiencia laboral cotidiana y a ciertos acontecimientos; deteriorándose la salud de los profesionales y en sus relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera del ámbito laboral, y a su vez, produciendo una repercusión negativa en la calidad de la docencia; y clasifican los síntomas que aparecen en el Burnout en cuatro áreas:

- **Síntomas psicósomáticos:** suelen ser los síntomas asociados que aparecen en primer lugar. Entre ellos se encuentran las cefaleas, dolores musculares, molestias gastrointestinales, insomnio, etc.
- **Síntomas conductuales:** se describen como una serie de conductas anómalas: absentismo laboral, problemas relacionales, etc.
- **Síntomas emocionales:** el más característico de ellos es el distanciamiento afectivo de las personas a las que debe atender. El sujeto puede volverse irritable e impaciente, mostrándose receloso en su relación con los niños, compañeros, etc. Además, aparece la ansiedad, que conlleva una disminución de la concentración y del rendimiento en el trabajo.
- **Síntomas defensivos:** utilizados por el sujeto para poder aceptar sus propios sentimientos. El profesional niega las emociones anteriormente descritas y que le resultan desagradables. Desplaza los sentimientos hacia otras situaciones o ámbitos que no tengan que ver con su realidad laboral. También puede desarrollar actitudes cínicas hacia los clientes (en este caso los alumnos), culpabilizándoles, de manera implícita, de ser los causantes de las propias dificultades.

2.7 Consecuencias del Burnout

Al igual que los demás riesgos psicosociales el síndrome de Burnout a más de constituir un grave problema para la salud, afecta además negativamente a las organizaciones de trabajo y a la sociedad en general, al quemar anticipadamente la producción de una parte de sus recursos humanos. (UGT Andalucía, n.d.).

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional, pues los estudios se han basado en la definición de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Aunque los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, son de gran importancia debido a que al iniciar el desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome (Pérez, 2010).

En lo referente al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización, aquí las consecuencias se pueden sintetizar en la pérdida de acción preactiva, y las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud. La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobre todo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica (Pérez, 2010).

Por otro lado, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla la persona, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales. (Pérez, 2010)

Investigaciones han demostrado la creciente incidencia del síndrome de Burnout en muchas instituciones, por lo que al causar efectos incapacitantes en el trabajo, resulta en la disminución de la capacidad competitiva, trayendo por lo tanto repercusión a nivel de los costes económicos. Por ejemplo, el síndrome de Burnout puede llevar al trabajador a cometer más errores y negligencias, esto conlleva a mayores reclamos y denuncias, bajas laborales y una mala utilización de los recursos, ya sea por las indemnizaciones, los salarios durante la baja, la pérdida de tiempo que merma la productividad, pago de multas, las consecuencias comerciales (pérdida de clientes, deterioro de imagen), etc, (Vélez Avila, 2018)

Varios estudios han evidenciado el carácter “contagioso” del síndrome de Burnout, en donde la organización en un breve periodo de tiempo puede caer en el desánimo generalizado. Esto es mayor cuando los factores que lo desencadenan están en la dirección organizativa, o cuando tiene que ver con falta de comprensión para tratar el problema (UGT Madrid, 2006).

Debido a esta creciente realidad negativa, es necesario que instituciones públicas como privadas tomen en serio esta problemática que supone un deterioro no solo del bienestar del trabajador sino de la organización en general. Aunque no haya una regulación específica para prevenir el síndrome de Burnout, se lo debe prevenir y tratar, pues existen leyes que protegen la prevención obligatoria de riesgos laborales por parte del empresario, y el síndrome de Burnout representa un riesgo profesional que genera daños y secuelas en el trabajador que se pueden calificar como “enfermedades del trabajo” (UGT Madrid, 2006).

2.8 Medidas de intervención

No existe una estrategia simple y universal para prevenir o tratar el síndrome del “Burnout”. La combinación de varias técnicas hace posible que los riesgos disminuyan y que el diagnóstico sea más rápido. La selección de las medidas convenientes es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores. (UGT Madrid, 2006).

Entre las medidas generales se puede mencionar:

- La Planificación de la acción preventiva y modalidad organizativa

- Información y formación
- Vigilancia de la salud
- Investigación de daños sobre la salud
- Consulta y participación de los trabajadores

- **Medidas específicas de prevención del SQT como situación de estrés crónico**

Estas medidas están basadas en los factores identificados y que interviene con el estrés crónico, que influye en el síndrome de Burnout.

Se distinguen 3 tipos de acciones preventivas:

La prevención primaria: dirigido a la organización y a las conductas de un grupo con medidas de gestión y comunicación, equipos de trabajo; adaptaciones de organización, información y formación adecuadas a estos riesgos y a su afrontamiento.

La prevención secundaria: se centra en los trabajadores más que la misma organización provocando cambios de actitudes de las personas y mejorando sus recursos de afrontamiento —reacción de relajación.

La prevención terciaria: afronta los daños sobre la salud, por lo que no es propiamente prevención sino de reparación, protegiendo frente a tales daños (UGT Madrid, 2006).

A continuación y de acuerdo a lo expuesto por la (UGT Andalucía, n.d.) se presentan tres medidas de prevención para este síndrome:

- **A nivel organizacional**
 - Promover el trabajo en equipo.
 - Plantear objetivos claros para los profesionales.
 - Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
 - Definición de competencias y responsabilidades.
 - Análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando conflictos de roles.
 - Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
 - Fomentar la flexibilidad horaria.

- Establecer mecanismos de feedback del resultado del trabajo.
- Identificar y evaluar los riesgos psicosociales, modificando aquéllas condiciones específicas y antecedentes que - promueven la aparición del Burnout.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y la no competitividad en la organización.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Si no es posible eliminar el foco de riesgo, crear grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer asistencia por parte de personal especializado.
- Suministrar a los trabajadores/as los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.
- **A nivel interpersonal**
 - Fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento.
 - Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
 - Promover y planificar el apoyo social en el grupo.
 - Entrenamiento en habilidades sociales.
 - Establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo
- **A nivel individual**
 - Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
 - Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación de las mismas.
 - Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.

- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
 - Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
 - Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
 - Implementar cambios de ambiente de trabajo.
 - Establecer programas de supervisión profesional individual.
 - Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
 - Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
 - Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo puesto de trabajo.
- **Estrategias de intervención**

No existe una estrategia simple y universal para prevenir o tratar el síndrome del “Burnout”. Con la combinación de varias técnicas se puede hacer posible que los riesgos disminuyan y que el diagnóstico sea más rápido.

En la actualidad, las estrategias de intervención están basadas en diversos métodos desarrollados para enfrentar y manejar el estrés. La mayor parte de los programas se enfocan en que los trabajadores noten la importancia que tiene el prevenir los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (enfrentamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida, etc.) (Pérez, 2010).

De acuerdo a lo citado por (Salazar, Martínez, & Gómez, 2018) Ramos en 1999, dio a conocer diferentes estrategias de intervención, las cuales son: 1) Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, 2) Desarrollar estrategias cognitivas conductuales que eliminen las consecuencias del Burnout, 3) Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad, 4) Fortalecer las redes de apoyo social y 5) Disminuir o eliminar los estresores organizacionales.

Autores como Peiro, Ramoz y Gonzales-Roma (1994), (Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004), (Gil-Monte, 2006) agrupan a las estrategias de intervención sobre el síndrome de Burnout tres categorías, en función del nivel en que se producen:

- **Estrategias de intervención individuales**

Gil-Monte (2006) plantea que las estrategias individuales deben centrarse en: el autoseguimiento, basado en que la persona reconozca que existe un problema; la gestión del tiempo, ayudar a la persona a ahorrar, controlar y crear el tiempo; formación en habilidades sociales, aumentando la seguridad en cada uno de los trabajadores; grupo de apoyo de compañeros, referido al compañerismo; tutorización y consulta, brindando apoyo al desarrollo profesional; y la orientación y psicoterapia llevada a cabo por profesionales en el área.

Por otro lado la (UGT Andalucía, n.d.) propone también sus medidas de intervención que son:

- Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo.

- Entrenamiento en solución de problemas.
- Estrategias de asertividad y otras habilidades Sociales.
- Manejo eficaz del tiempo.
- Desconectar del trabajo fuera de la jornada laboral.
- Practicar técnicas de relajación.
- Tomar pequeños descansos durante la jornada (pausas activas).
- Marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.

- **Estrategias de intervención social**

Existen pocos estudios sobre el desarrollo de habilidades sociales para la intervención del Burnout, existiendo un acuerdo generalizado en la importancia del mismo, de la comprensión del entorno y de las estrategias relacionales de la persona. Una vez que el síndrome se hace presente no es factible que el afectado tenga conciencia de ello, por eso es necesario el apoyo de las personas cercanas, de manera que sienta que a su alrededor existen

quienes realizan un esfuerzo para apoyarle y comprenderle, constatando que se valora su trabajo (Salazar et al., 2018)

En cuanto a la (UGT Andalucía, n.d.) establece las siguientes estrategias:

- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
- Facilitar formación e información.
- **Estrategias de intervención organizacionales**

Salazar et al. (2018) se refieren a que cada vez la fuente de donde procede el Burnout es la organización y no el sujeto; por ello menciona estrategias como aumentar la participación de los docentes en la toma de decisiones, brindarles formación sobre conocimientos y destrezas para el desempeño eficaz de las tareas, formarlos para la toma de decisiones, promover el trabajo en grupo y el desarrollo de habilidades interpersonales.

A más de las mencionadas (Gil-Monte, 2006) señala sus estrategias basadas en: revisión del síndrome de Burnout, mejorar los contenidos del trabajo, gestión del tiempo, socialización anticipatoria, desarrollo organizacional, e institucionalización de servicios.

De la misma forma la (UGT Andalucía, n.d.) plantea sus estrategias, enfocadas en:

- Desarrollar Programas de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Potenciar la comunicación vertical, tanto la ascendente como la descendente.
- Reestructuración y rediseño del puesto de trabajo.
- Establecer de forma precisa el sistema de roles.
- Instaurar un sistema de recompensas justo.
- Delimitar los estilos de dirección y liderazgo.
- Formación de mandos intermedios y directivos.

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio y diseño

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, ya que se procedió a determinar la presencia del síndrome de Burnout en docentes de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, mediante un cuestionario sociodemográfico y laboral y el Maslach Burnout Inventory, en un periodo de tiempo (Anexo 1) y (Anexo 2).

3.2 Población y muestra

El universo comprendió 100 docentes de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, por lo que se trabajó con el total del universo y no existió la necesidad de emplear ninguna técnica muestreo.

3.3 Criterios de inclusión y exclusión

3.3.1 Criterios de inclusión

Docentes de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a.

3.3.2 Criterios de exclusión

Personal administrativo y de limpieza, docentes de las instituciones fiscomisionales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a.

3.4 Procedimientos para garantizar los aspectos éticos

Para la presente investigación, previa la recolección de los datos, se le entregó a cada docente un consentimiento informado (Anexo 3), en el cual se detalla las razones por las que se está realizando la investigación, por lo que cada uno de los participantes firmó autorizó formar

parte del estudio. Toda la información obtenida ha sido manejada protegiendo la identidad de cada docente que aceptó participar, cuidando así la integridad de los participantes.

3.5 Operacionalización de las variables

Para el presente estudio se consideraron las siguientes variables: síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), sexo, edad, antigüedad laboral, año de educación (Anexo 4).

3.6 Instrumentos de evaluación

Se aplicó un cuestionario sociodemográfico para recolectar los datos como edad, sexo, antigüedad laboral y año de educación al cual imparten clases.

Además se utilizó la adaptación a la versión española del Inventario de Burnout de Maslach el cual plantea una serie de criterios sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción en el trabajo.

Este instrumento está formado por 22 ítems mediante un rango de siete opciones de respuestas tipo Likert, las cuales se describen a continuación.

1: Nunca 2: Algunas veces al año o menos 3: Una vez al mes 4: Algunas veces al mes 5: Una vez a la semana 6: Algunas veces a la semana 7: Todos los días

El encuestado dio su respuesta con unos valores cualitativos antes descritos mismos que ya tienen designado un valor numérico para la tabulación y consolidación de datos según el Inventario de Burnout de Maslach.

Adicional, el cuestionario está dividido en tres dimensiones:

- **La dimensión de agotamiento emocional** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo consta de 9 preguntas y, está conformada por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. En lo referente a la puntuación cuanto mayor es la puntuación en esta dimensión mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el docente.

- **La dimensión de despersonalización** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento consta de 5 preguntas y está conformada por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. La puntuación en cuanto mayor es la puntuación en esta dimensión mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el docente.
- **La dimensión de realización personal** evalúa los sentimientos de autoeficacia y está compuesta 8 preguntas y formada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout es decir a menor puntaje de realización o logro personal más afectado está el docente.

Las tres dimensiones se clasificaron en 3 niveles: bajo, medio y alto; en función con los puntos de corte establecidos, como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3-1. Puntos de corte

Dimensiones	Puntuaciones		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 48

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory

3.7 Procedimiento

Antes de iniciar con la aplicación de los instrumentos, se solicitó la autorización de cada uno de los directores de las instituciones educativas y se coordinó el día y la hora. A cada uno de los docentes se les dio a conocer sobre el estudio, la importancia de la participación de cada uno de ellos y el derecho de no participar o retirarse cuando lo deseen.

3.8 Procesamiento de resultados

Luego de haber obtenido todas las encuestas, se procedió a ingresar la información en una matriz de datos mediante el programa SPSS versión 25 para Windows, con fin de que cada variable sea presentada con su respectivo cuadro y gráfico.



Con base a estudios realizados, para el análisis de los datos se calcularon: promedios, porcentajes, números (n), valor máximo, valor mínimo y la prueba estadística de chi cuadrado.

CAPÍTULO 4 RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de los datos

Con los datos adquiridos a través del cuestionario sociodemográfico y laboral se procedió a tabularlos obteniendo que en su mayoría son mujeres (62%), la edad está comprendida entre los 31 hasta más de 51 años (81%), con una antigüedad laboral mayor a los 21 años (38%), se identificó que de acuerdo al año al que imparte clases, los docentes se encuentran principalmente concentrados en los niveles de Básica, quienes agrupan el 56%.

Tabla 4-1. Características sociodemográficas y laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Sexo	
			F	M
			62	38
Edad				
De 23 a 30 años	19	19	11	8
De 31 a 40 años	24	24	15	9
De 41 a 50 años	28	28	17	11
Más de 51 años	29	29	19	10
Antigüedad laboral				
Menos de 1 año	4	4	3	1
De 1 a 3 años	14	14	8	6
De 4 a 5 años	8	8	5	3
De 6 a 10 años	15	15	8	7
De 11 a 15 años	13	13	9	4
De 16 a 20 años	8	8	4	4
Más de 21 años	38	38	25	13
Año al que imparte clase				
Inicial 1	6	6	5	1
Inicial 2	5	5	5	0
Preparatoria	5	5	5	0
Básica Elemental	20	20	16	4
Básica Media	18	18	7	11
Básica Superior	18	18	10	8
Bachillerato en Ciencias	15	15	7	8
Bachillerato Técnico	13	13	7	6

Fuente: Investigación de Campo – Software SPSS Versión 25.

4.2 Dimensiones del Cuestionario de Maslach

En la tabla 4-2 se presentan los resultados obtenidos del cuestionario de Maslach, en donde se observa que la mayor parte de los docentes tiene un agotamiento emocional bajo (89%), seguido de un nivel medio (7%), en cuanto a la despersonalización se evidencia que la mayoría se encuentra en un nivel bajo (79%), y medio en un 15%, para la realización personal el 64% indica un valor alto y en un porcentaje igual el nivel medio y bajo 18%.

Tabla 4-2. Cuestionario de Maslach

	Frecuencia	Porcentaje	Sexo	
Agotamiento Emocional			F	M
Bajo	89	89	54	35
Medio	7	7	5	2
Alto	4	4	3	1
Despersonalización			F	M
Bajo	79	79	52	27
Medio	15	15	6	9
Alto	6	6	4	2
Realización Personal			F	M
Bajo	18	18	10	8
Medio	18	18	11	7
Alto	64	64	41	23

Fuente: Investigación de Campo – Software SPSS Versión 25.

Elaborado: La autora, 2019

Tabla 4-3. Prevalencia síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Sexo	
			F	M
Bajo	1	1	1	0
Medio	90	90	54	36
Alto	9	9	7	2

Fuente: Investigación de Campo – Software SPSS Versión 25.

Elaborado: La autora, 2019

4.3 Contraste relacional mediante Chi cuadrado de factores por niveles de riesgo asociados a las variables

Tabla 4-4. Chi Cuadrado Sexo - Factores Burnout

Variable	Ch2	gl	p
Agotamiento emocional	,510a	2	0,775
Despersonalización	3,627a	2	0,163
Realización personal	,490a	2	0,783
Síndrome de Burnout	,951a	2	0,622

Fuente: Investigación de Campo – Software SPSS Versión 25.

Elaborado: La autora, 2019

Según lo observado no se encuentra una asociación estadísticamente significativa con la variable sexo ($p > 0.05$).

Tabla 4-5. Chi Cuadrado Edad - Factores Burnout

Variable	Ch2	gl	p
Agotamiento emocional	8,128a	6	0,229
Despersonalización	6,175a	6	0,404
Realización personal	10,779a	6	0,095
Síndrome de Burnout	6,452a	6	0,374

Fuente: Investigación de Campo – Software SPSS Versión 25.

Elaborado: La autora, 2019

Al observar la tabla 4-5, se concluye que no existe relación significativa entre la edad y el Burnout ($p > 0.05$).

Tabla 4-6. Chi Cuadrado tiempo que labora- Factores Burnout

Variable	Ch2	gl	p
Agotamiento emocional	8,948a	12	0,707
Despersonalización	14,726a	12	0,259
Realización personal	15,357a	12	0,219
Síndrome de Burnout	28,045a	12	0,406

Fuente: Investigación de Campo – Software SPSS Versión 25.

Elaborado: La autora, 2019

No se encuentra relación estadísticamente significativa entre el tiempo que labora como docente y el Burnout ($p > 0.05$).

Tabla 4-7. Chi Cuadrado año al que imparten clases - Factores Burnout

Variable	Ch2	gl	p
Agotamiento emocional	11,135a	14	0,675
Despersonalización	11,595a	14	0,639
Realización personal	9,898a	14	0,770
Síndrome de Burnout	18,640a	14	0,179

Fuente: Investigación de Campo – Software SPSS Versión 25.

Elaborado: La autora, 2019

En la Tabla 4-7 se indica que no se encontró relación estadísticamente significativa entre el Burnout y el año al que imparten clases ($p > 0.05$).

CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN

El presente estudio se llevó a cabo en los docente de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, con el fin de determinar el síndrome de Burnout y su comportamiento en relación con las tres dimensiones, el sexo, la edad, la antigüedad laboral y el nivel al que imparten clases.

El universo se conformó por 100 docentes, excluyendo al personal administrativo y de limpieza, y los docentes de las instituciones fiscomisionales. Todos los docentes participaron por lo que se logró alcanzar el 100% de las respuestas.

En lo referente al objetivo general, se encontró que el 9% de los docentes presentan un nivel alto de Burnout, el 90% nivel medio con riesgo de desarrollarlo y el 1% nivel bajo.

En cuanto a las dimensiones del Burnout, el Agotamiento Emocional, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, las personas sienten que no pueden dar más de sí mismas y que sus recursos están al límite, se encontró que el 4% de los docentes está en un nivel alto, el 7% medio y el 89% bajo; con predominancia en edades entre los 23 y 30 años y antigüedad laboral de uno a cinco años.

La segunda dimensión, la Despersonalización, la cual está relacionada con la irritabilidad de la persona, las actitudes negativas y respuestas impersonales y frías hacia a los alumnos, padres de familia, entre otros, se identificó con un nivel alto de 6%; medio de 15% y bajo de 79%; con presencia en una edad de los 41 años en adelante; y con una antigüedad laboral sobre los 20 años.

En la falta de Realización Personal, caracterizada por las respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, se observó un nivel bajo y medio de 18% y alto de 64%; con mayor presencia en edades desde los 23 a los 40 años; y con 4 hasta 20 años de servicio.

En las tres dimensiones predomina el sexo femenino pero no se puede afirmar que es un determinante, pues existen estudios en los cuales mencionan que los hombres, generalmente, presentan puntuaciones más altas que las mujeres en la Despersonalización;

mientras que, en el Agotamiento Emocional las mujeres son las más susceptibles a desarrollar el síndrome debido a la doble jornada que ejercen tanto en el trabajo como en la casa; de igual manera sucede con la falta Realización Personal donde algunos estudios señalan que los hombres se sienten más realizados en el trabajo que las mujeres (Chávez Orozco, 2016).

En lo que se refiere a la edad (Oramas Viera et al., 2007) señala que después de los 40 es la etapa más desfavorable para los docentes, pues indica que a partir de esta edad las personas inician la adultez madura en la que surgen toda una serie de acontecimientos como: analizar el proyecto de vida y los logros alcanzados, por lo que, muchas veces las condiciones para tratar de cumplir con estas expectativas pueden ser no favorables apareciendo los síntomas del agotamiento, despersonalización y falta de realización personal como mecanismo adaptativo de afrontamiento; a más de esto añade los fenómenos biológicos relacionados con el climaterio conduciendo a las personas a ser más vulnerables para enfrentar las demandas del medio; sin embargo dentro de su investigación la asociación encontrada entre la edad y el síndrome son estadísticamente débiles.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la prueba Chi cuadrado, se plantea que no existe relación entre las variables, sexo, edad y antigüedad laboral con el Burnout cuyos valores obtenidos fueron ($p=0.775$; $p=0.229$; $p=0.707$) respectivamente; para los autores (BamBula, Sánchez, & Arévalo, 2012) probablemente el síndrome esté más relacionado con las variables organizacionales que con las características propias del sujeto. Finalmente, no se encontró asociación entre el síndrome de Burnout y el nivel de enseñanza al que imparten clases los docentes.

En lo referente a las limitaciones del estudio, se puede indicar que debido a que la muestra estuvo compuesta por 100 docentes, la cual es considerada pequeña los resultados obtenidos no pueden ser generalizados. Esta muestra fue seleccionada debido a la facilidad brindada por los centros educativos en mención para participar en el trabajo de investigación.

Otro limitante fue la falta de confianza por parte de algunos docentes por temor a represalias, a pesar que se les explicó que es anónimo y cuenta con aprobación del comité de bioética.



Por otro lado, existe limitada cantidad de artículos actualizados relacionados con la temática, pues se observó que el síndrome ha sido más estudiado en profesionales del área de la salud. En el país la mayor parte de información obtenida referente al tema está en trabajos de titulación de pregrado o postgrado con énfasis en docentes universitarios.



CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se encontró que el 9% de docentes señala nivel alto en Burnout, sin embargo al 90% les afecta en un nivel medio pero no dejan de ser un indicador que, en un futuro pueden desarrollar el síndrome y el 1% está en nivel bajo. No se encontró relación estadísticamente significativa con ninguna de las variables.

El presente estudio es el primero que se ha realizado a los docentes del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, por lo que podrá ser empleada como modelo para otras instituciones pertenecientes al mismo Distrito.

Es importante que el Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, intervenga sobre los casos detectados de Burnout, y de esta manera ayudar a mejorar la salud de los docentes, las relaciones interpersonales y el nivel de educación de los estudiantes.

De acuerdo a los resultados obtenidos y la literatura revisada se puede concluir que las variables sociodemográficas tienen baja importancia sobre el síndrome, siendo el estrés laboral y los factores organizacionales los que aportan mayor importancia para el desarrollo del Burnout, por lo que se recomienda que en las próximas investigaciones se incluyan estos aspectos.

Se recomienda para futuras investigaciones realizar previamente un estudio de clima laboral, que permitirá tener una visión más amplia de la organización y sus problemas que van a afectar al personal. Además de ejecutar talleres referentes al síndrome del Burnout (concepto, manifestaciones, síntomas, etc.) previos a la aplicación de las encuestas con el fin de que los docentes tengan el conocimiento sobre el mismo y las implicaciones que tienen en la salud, y de esta manera las respuestas sean con mayor honestidad.

También se recomienda elaborar un plan oportuno de prevención e intervención que permita tomar acciones inmediatas, conociendo que se necesita de ayuda cuando el profesional ha llegado a presentar un nivel alto de Burnout y para ayudar a los otros profesionales que están con un nivel medio, para ello se recomienda: desarrollar las habilidades de comunicación



interpersonal a nivel institucional y familiar; mejorar los canales de comunicación para facilitar mayor participación en las tomas de decisiones; formación continua en manejo de conflictos; potenciar las habilidades de los docentes con las que puedan lograr un buen afrontamiento sobre cualquier situación estresante y la consiga superar con una buena asertividad; capacitaciones en negociación que puedan utilizar los docentes frente a los estudiantes para mejorar la relación entre docente-estudiante: programas de formación y entrenamiento para la adquisición de conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para poder desempeñar correctamente las tareas; planificación y coordinación de las reuniones directores – docentes con anticipación; distribución del trabajo de forma equitativa; formación continua en manejo de conflictos, promoción del trabajo en equipo todo esto con la finalidad de velar por el bienestar de los docentes y la calidad de vida laboral, y de esta manera tener trabajadores motivados y comprometidos en superar las dificultades que se les presenten, así como en brindar un servicio de educación con calidad y calidez.



CAPÍTULO 7 BIBLIOGRAFÍA

Almeida Freire, M., Oliveira, E. N., Guimarães Ximenes Neto, F. R., Evangelista Lopes, R., Gomes Nogueira Ferreira, A., & Vieira Gomes, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 19–28.

Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1–4.

Amador, R., Rodriguez, C., Serrano, J., Olvera, J. A., & Martinez, S. (2014). ESTRÉS Y BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR. *Revista Electrónica Medicina, Salud y Sociedad*, 4(2).

Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (2016). Síndrome de burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Salus*, 20(1), 13–21.

Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1–4.

Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (2016). Síndrome de burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Salus*, 20(1), 13–21.

Ardila, E. (2007). Síndrome de Burnout y la depresión del médico de hoy. *Acta Medica Colombiana*, 32(3), 173-174.

BamBula, F. D., Sánchez, A. L., & Arévalo, M. T. V. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217–227.

Bedoya, E. A., Vega, N. E., Severiche, C. A., & Meza, M. J. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51–58.

Bermeo Torres, Y. D. L. . (2016). *Síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Loja periodo marzo-julio 2016*. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/16583>



Bernardo Moreno-Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Eva Garrosa Hernández, & Maria E. Morante Benadero. (2005). *breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. 20.

Chávez Orozco, C. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal*, 1(9), 77-95.

Contreras, M. A., & Peña, A. I. B. (2016). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 4(1), 303-310. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v4.616>

de Chávez Ramírez, D. R., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Almeida Perales, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 116-120. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>

Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2014). Predicción del Burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 19(2), 79–92.

Esteve, E. B., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2007). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout"(III): Instrumento de medición. *Recuperado a partir de* http://www.prl-sectoreducativo.es/documentos/documentacion/bibliografia/ntp_732.pdf.

Falgueras, M. V., Munoz, C. C., Pernas, F. O., Sureda, J. C., López, M. P. G., & Miralles, J. D. (2015). Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria. *Atención Primaria*, 47(1), 25–31.

Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.

Gil-Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes. *Jornada el síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales. Valencia: Edita Diputació de Valencia*.



Hernández, E. S., Gómez-Calcerrada, S. G., & Palacios-Ceña, D. (2017). Evaluación psicológica del síndrome de burnout en profesores de educación primaria en la Comunidad de Madrid: comparación entre centros públicos y concertado. *Universitas Psychologica*, 16(3).

Jorquera Gutiérrez, R. J., Orellana Herrera, C. O., Tapia Núñez, C., & Vergara Magnata, E. V. (2014). Síndrome de Burnout en una muestra de profesores/as de enseñanza básica de la ciudad de Copiapó. *Summa Psicológica UST*, 11(2), 115–134.

Llull, D. S., Martí, X., & Brage, L. B. (2015). Malestar social y malestar docente: una investigación sobre el síndrome de desgaste profesional burnout y su incidencia socioeducativa. *Aula*, 21, 245–257.

Manzano Rivera, I. A. (2015). *Estudio de prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes, directivos-docentes y psicólogos de las unidades educativas municipales, colegios municipales de bachillerato regular y de ciclo básico acelerado de la ciudad de Quito (2015-2016)*. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/5586>

Marrau, M. C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en humanidades*, (10), 53-68.

Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 189.

Moriana Elvira, J. A., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=33740309>

Oramas Viera, A., Almirall Hernandez, P., & Fernández, I. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2), 71-87.

Palmer, Y., Gómez-Vera, A., Cabrera-Pivaral, C., Prince-Vélez, R., & Searcy, R. (2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos. *Salud Mental*, 28(1), 82–91.

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42–80.



Pulgarín, M. (2011). *Estudio del Síndrome de Burnout, en el personal de Internos(as) Rotativos(as) de Medicina, de la Universidad de Cuenca, que laboran en el Hospital Regional: "Vicente Corral Moscoso", periodo 2009 - 2010*. UNIVERSIDAD DEL AZUAY, Cuenca.

Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.

Salazar, N. L. V., Martínez, C. P. B., & Gómez, L. A. (2018). Análisis de prevalencia del síndrome del burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Elektrokontakt S. de RL de CV. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 11, 424–442.

Vanoni Moscoso, I. B. (2016). *El Síndrome del Quemado o Burnout y sus posibles efectos en la labor docentes de educación inicial del distrito 3 de la Ciudad de Guayaquil* (B.S. thesis). Universidad Casa Grande. Facultad de Ecología Humana.

Velázquez, R. A., García, C. R., Díaz, J. S., Olvera Rodríguez, J. A., & Ávila, S. M. (2014). ESTRÉS Y BURNOUT EN DOCENTES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR. *Revista Electrónica Medicina, Salud y Sociedad*, 4(2).

Vélez Avila, E. (2018). *Síndrome de Burnout, prevalencia en médicos generales dedicados a la atención primaria en el MSP de Cuenca*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30808>

Travers, A. y Cooper, C. (1997). El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente. Barcelona: Paidós.

Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información tecnológica*, 29(1), 171–180.



CAPÍTULO 8 ANEXOS

ANEXO 1.

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Estimado docente, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente de investigación del proyecto “Determinación del Síndrome de Burnout en el personal docente de las Instituciones Fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018” será utilizada de forma confidencial y únicamente para fines académicos, por lo que agradezco la colaboración prestada.

Fecha de aplicación: _____

Nro.

1. Datos Personales

a) Sexo

Hombre ☐

Mujer ☐

b) ¿Qué edad tiene?

De 23 a 30 años ☐

Más de 31 hasta 40 años ☐

Más de 41 hasta 50 años ☐

Más de 51 ☐

c) ¿Cuánto tiempo labora como docente?

Hasta 1 año ☐

☐

De más de 1 hasta 3 años

De más de 4 hasta 5 años ☐

De más de 6 hasta 10 años ☐

De más de 11 hasta 15 años ☐

De más de 16 hasta 20 años ☐



Más de 21 años ☐

d) ¿A qué año de Nivel Inicial, Básica o Bachillerato imparte clases?

Inicial 1 ☐

Inicial 2 ☐

Preparatoria ☐

Básica Elemental ☐

Básica Media' ☐

Básica Superior ☐

Bachillerato en Ciencias ☐

Bachillerato Técnico ☐

ANEXO 2.**INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH****Instrucciones:**

Estimado docente, a continuación encontrará una serie de criterios acerca de la relación con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales.

Marque con una X indicando la frecuencia con que con usted ha experimentado ese sentimiento.

Ítem	Criterios	Valor Cualitativo						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos							

Ítem	Criterios	Valor Cualitativo						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							

Ítem	Criterios	Valor Cualitativo						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis							



Ítem	Criterios	Valor Cualitativo						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							



ANEXO 3.

APROBACIÓN COMITÉ DE BIOÉTICA

2018-088E



**Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos
Universidad San Francisco de Quito**

**El Comité de Revisión Institucional de la USFQ
The Institutional Review Board of the USFQ**

Aprobación MSP, Oficio No. MSP-VGV5-2016-0244-O, 26 de Abril de 2016

Quito, 26 de junio de 2018

Andrea Lorena Solís Bueno
Investigadora Principal
UNIVERSIDAD DE CUENCA
Ciudad

De mi mejor consideración:

Por medio de la presente, el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad San Francisco de Quito se complace en informarle que su solicitud de revisión y aprobación del estudio de investigación **"Determinación del Síndrome de Burnout en el personal docente de las Instituciones Fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018 "** ha sido aprobada el día de hoy como un estudio *expedito*, debido a que la investigación va a tomar datos personales pero el investigador asegura que serán codificados para el análisis y presentación de los resultados y una vez concluido el estudio cualquier dato que pudiese identificar al participante será borrado.

El CEISH - USFQ aprueba el estudio ya que cumple con los siguientes parámetros:

- El proyecto de investigación muestra metas y/o objetivos de significancia científica con una justificación y referencias.
- El protocolo de investigación cuenta con los procedimientos para minimizar sus riesgos de sus participantes y/o los riesgos son razonables en relación a los beneficios anticipados del estudio.
- Los participantes del estudio tienen el derecho a retirarse del estudio y su participación su conseguida a través de un proceso de consentimiento informado
- El protocolo cuenta con provisiones para proteger la privacidad y confidencialidad de los participantes del estudio en sus procesos de recolección, manejo y almacenamiento de datos
- El protocolo detalla las responsabilidades del investigador

Además el investigador principal de este estudio ha dado contestación a todas las dudas y realizado todas las modificaciones que este Comité ha solicitado en varias revisiones. Los documentos que se aprueban y que sustentan este estudio es la versión # 1 de junio 21, 2018 que incluyen:

Solicitud de revisión y aprobación de estudio de investigación, 1 páginas;
Solicitud de aplicación al consentimiento informado modificado por escrito, 2 páginas;
Consentimiento informado modificado, 2 páginas;
Anexo 1. Información Sociodemográfica; 1 página;
Anexo 2. Inventario de Burnout de Maslach, 2 páginas;

Casilla Postal 17-12-841, Quito, Ecuador
comitebioetica@usfq.edu.ec
PBX (593-2) 297-1700 ext 1149



2018-088E

- Hoja de vida de la investigadora principal, 6 páginas;

Esta aprobación tiene una duración de **un año (365 días)** transcurrido el cual se deberá solicitar una extensión si fuere necesario. En toda correspondencia con el Comité de Bioética favor referirse al siguiente código de aprobación: **2018-088E**. El Comité estará dispuesto a lo largo de la implementación del estudio a responder cualquier inquietud que pudiese surgir tanto de los participantes como de los investigadores.

Favor tomar nota de los siguientes puntos relacionados con las responsabilidades del investigador para este Comité:

1. El Comité no se responsabiliza por los datos que hayan sido recolectados antes de la fecha de esta carta; los datos recolectados antes de la fecha de esta carta no podrán ser publicados o incluidos en los resultados.
2. El Comité ha otorgado la presente aprobación en base a la información entregada por los solicitantes, quienes al presentarla asumen la veracidad, corrección y autoría de los documentos entregados.
3. De igual forma, los solicitantes de la aprobación son los responsables por la ejecución correcta y ética de la investigación, respetando los documentos y condiciones aprobadas por el Comité, así como la legislación vigente aplicable y los estándares nacionales e internacionales en la materia.

Deseándole los mejores éxitos en su investigación, se solicita a los investigadores que notifiquen al Comité la fecha de terminación del estudio.

Atentamente,

William F. Waters, PhD
Presidente Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos USFQ
cc. Archivo general, Archivo protocolo



Casilla Postal 17-12-841, Quito, Ecuador
comitebioetica@usfq.edu.ec
PBX (593-2) 297-1700 ext 1149

ANEXO 4.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

Etiqueta	Definición conceptual	Unidad de medición	Procedimiento de Medición	Operaciones Matemáticas	Niveles de medición
Síndrome de Burnout	Síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización o fase de desarrollo de actitudes y respuestas negativas hacia los beneficiarios de su trabajo y la falta de realización personal o fase donde el trabajador siente que las demandas de su trabajo exceden sus capacidades de respuestas y la frustración es el resultado final de una carrera de muchos años que comenzó con vocación y entusiasmo en el servicio a los otros.	Escala	Inventario de Burnout de Maslach constituido por 22 ítems se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La escala se mide según los siguientes rangos: 0: Nunca 1: Algunas veces al año o menos 2: Una vez al mes 3: Algunas veces al mes 4: Una vez a la semana 5: Algunas veces la semana 6: Todos los días.	No necesarias	Síndrome de Burnout Bajo 1-33 Medio 34-66 Alto 67-99 Agotamiento emocional Alto 27 – 54 Medio 19 – 26 Bajo 0 – 18 Despersonalización Alto 10 – 30 Medio 6 – 9 Bajo 0 – 5 Realización personal Alto 40 – 48 Medio 34 – 39 Bajo 0 – 33
Sexo	Características fenotípicas de cada individuo	Escala	Reportado por los participantes	No necesarias	Hombre Mujer
Edad	Edad al momento de estudio	Años cumplidos	Tiempo transcurrido desde la fecha de nacimiento	Fecha de encuesta - fecha de nacimiento/ 365.25	De 23 - 30 años Más de 31 hasta 40 años Más de 41 hasta 50 años

Etiqueta	Definición conceptual	Unidad de medición	Procedimiento de Medición	Operaciones Matemáticas	Niveles de medición
					Más de 51 años
Antigüedad laboral	Duración del empleo o servicio prestado por parte de un trabajador.	Escala	Reportado por los participantes	No necesarias	Hasta 1 año De más de 1 hasta 3 años De más de 3 hasta 5 años De más de 5 hasta 10 años De más de 10 hasta 15 años De más de 15 hasta 20 años Más de 20 años
Año de educación	- Nivel inicial	Escala	Reportado por los participantes	No necesarias	- Inicial 1 - Inicial 2
	- Nivel básica				- Preparatoria - Básica Elemental - Básica Media' - Básica superior
	- Nivel Bachillerato				- Bachillerato en ciencias - Bachillerato técnico