



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE MÉXICO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA



**“BURNOUT LABORAL; UN MALESTAR PROGRESIVO EN
ACADÉMICOS UNIVERSITARIOS”**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

JOEL EDUARDO ROMERO JACALES

NÚMERO DE CUENTA: 1060547

ASESOR

DR. ARISTEO SANTOS LÓPEZ

TOLUCA, MÉXICO, JUNIO DE 2016.

ÍNDICE

RESUMEN.....	9
PRESENTACIÓN	11
INTRODUCCIÓN.....	14
MARCO CONCEPTUAL.....	16
CAPITULO I. CONCEPTUALIZACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT	16
1.1 Antecedentes.....	16
1.2 Componentes teóricos del Síndrome de Burnout desde la psicología.....	19
1.3 Trabajo: Un concepto en evolución, nueva concepción del mundo laboral	25
1.4 El trabajo y su influencia en la salud mental.....	28
1.5 Estrés: La visión de un malestar progresivo.....	30
1.5.1 Estrategias de afrontamiento ante el estrés.....	34
1.6 El síndrome de Burnout y su discriminación con otros constructos.....	35
1.6.1 Diferencia entre Burnout y Estrés general.....	36
1.6.2 Diferencia entre Fatiga física y Burnout.....	36
1.6.3 Diferencia entre Burnout y Depresión.....	36
1.6.4 Diferencia entre Burnout y Tedio o aburrimiento.....	37
1.7 Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con el Burnout.....	37
1.8 Modelos Teóricos del Burnout	41
1.8.1 Primer grupo: Teoría Socio-Cognitiva del Yo.....	41
1.8.2 Segundo grupo: Teorías del Intercambio Social.....	42
1.8.3 Tercer grupo: Teoría Organizacional.....	43
CAPITULO II. BURNOUT LABORAL Y SUS CAMPOS DE ESTUDIO	44
2.1 Prevalencia del síndrome de Burnout.....	44
2.1.1 Esfera ocupacional.....	44
2.1.2 Género.....	46
2.1.3 Antigüedad laboral.....	48
2.1.4 Edad.....	48
2.2. Estudios Indagatorios del Burnout	49

2.2.1 Estudios en México	52
2.3 Calidad de vida en el trabajo, elementos interrelacionados con el síndrome de Burnout.	55
2.3.1 Ambiente de trabajo	56
2.3.2 Salud Ocupacional	57
2.3.3 Clima Organizacional	58
2.3.4 Satisfacción Laboral	59
CAPITULO III. EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN	61
3.1 Los problemas laborales en los docentes.....	61
3.2 Estilos de afrontamiento docente frente a cuadros de estrés laboral.....	62
3.3 Agotamiento psíquico: principal corrosivo en el quehacer docente.....	63
3.4 Líneas de investigación del agotamiento psíquico en profesores.....	64
3.5 Burnout en el gremio académico.....	66
3.5.1 Factores de riesgo dependientes de la administración educativa.....	66
3.5.2 Factores de riesgo dependientes de los profesores	67
3.5.3 Factores de riesgo dependientes de los alumnos.....	67
3.5.4 Factores de riesgo dependientes de los padres.....	67
3.6 Una nueva concepción de la labor docente “Capitalismo Académico”	68
3.7 Desencadenantes del Síndrome de Burnout en docentes.....	70
3.8 Consecuencias del Síndrome de Burnout en el gremio académico	71
CAPITULO IV. MÉTODO	74
4.1 Objetivo.....	74
4.2 Planteamiento del problema.....	74
4.3 Pregunta de investigación	75
4.4 Tipo de estudio	76
4.5 Población y Muestra	76
4.6 Variables del Estudio.....	79
4.6.1 Agotamiento Emocional.....	79
4.6.2 Despersonalización	80
4.6.3 Logro Personal.....	80
4.7 Instrumento	81
4.8 Procesamiento de la Información.....	84
4.8.1 Cronograma de actividades	85

CAPITULO V. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	87
5.1 Graficas e Interpretación de Resultados.....	87
5.2 Discusión.....	92
5.3 Propuesta preventiva ante el Síndrome de Burnout	93
CONCLUSIONES.....	96
SUGERENCIAS.....	98
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	107
Anexo 1.Instrumento	108
Anexo 2. Encuesta Aplicada.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Los factores psicosociales en el trabajo	40
Tabla # 2 Estudios epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal asistencial.....	45
Tabla # 3 Esferas ocupacionales con índices de Burnout.....	50
Tabla # 4 Plantilla Académica Fa.Ci.CO 2015.....	76
Tabla # 5 Muestra representativa de la población de estudio.....	77
Tabla # 6 Distribución de la Población.....	78
Tabla # 7 Posicionamiento de niveles de Burnout.....	111

ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafica # 1 Porcentajes de Burnout.....	87
Grafica # 2 Distribución de la población.....	88

Grafica # 3 Resultados de niveles de Burnout por variable..... 88

Grafica # 4 Resultados en la variable Agotamiento Emocional..... 89

Grafica # 5 Resultados en la variable Despersonalización..... 90

Grafica # 6 Resultados en la variable Logro Personal..... 91

RESUMEN

Desde la década pasada y hasta nuestros días se habla con mayor preocupación de un tema que algunos autores catalogan como el malestar del siglo, siendo el “estrés” el tema que ha venido cobrando un importante interés en la sociedad; tal y como lo muestran las crecientes publicaciones e investigaciones registradas sobre éste tema.

El constructo “estrés” con enfoque en los ambientes de trabajo se convierte en el pilar fundamental de esta investigación, mismo que registra su origen en los estudios sobre cómo los sujetos interpretan y mantienen sus propios estados emocionales ante situaciones de crisis; muy a menudo el estrés laboral es la respuesta que aparece en las personas cuando las demandas y presiones derivadas de su trabajo no se ajustan apropiadamente a sus conocimientos y destrezas superando su capacidad para hacer frente a ellas. Los orígenes del estrés laboral pueden encontrarse, principalmente, en el contenido del trabajo, el ritmo y la carga de tareas, la planeación y organización del tiempo de trabajo, el nivel de participación y control en la toma de decisiones.

Datos recientes han puesto de manifiesto que durante la preparación de los profesionistas ha sido complicado el control de las dificultades emocionales habituales vinculadas a su trabajo, lo que conduce frecuentemente a sentimientos de fracaso personal o incapacidad para el ejercicio de su profesión, de ahí que esta investigación parta del análisis de estos conflictos laborales, abordando de manera minuciosa las características que dan cuenta de la aparición del síndrome de Burnout en las organizaciones, entendiendo de manera concreta a éste malestar como un estado de estrés crónico en los centros de trabajo.

El estudio de esta problemática de salud pudo precisar que si las incidencias de estrés son altas, sus consecuencias individuales pueden convertirse en colectivas y afectar a las instituciones en forma de tasas de absentismo muy elevadas, rotación de personal,

problemas disciplinarios, aumento de la siniestralidad laboral, bajo rendimiento, tensiones y conflictos interpersonales.

Bajo éste precedente la investigación que aquí se presenta da cuenta de la preocupación que genera para el profesionista de la salud mental el aumento de los trabajadores que han experimentado sintomatología relacionada con el síndrome de Burnout; partiendo de esta situación de alerta, es importante mencionar que los resultados obtenidos en este trabajo de investigación han podido evidenciar un problema de salud y relaciones laborales en la plantilla docente de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Conducta, quienes registraron una tendencia hacia dos variables determinantes para el desarrollo de este síndrome de desgaste laboral, siendo la despersonalización y la falta de logro personal las variables con focos rojos en la población de estudio, situación que llama la atención dado que la problemática que manifiestan los profesores se convierte no solo en una amenaza para quien padece el síndrome, sino también para otros agentes como alumnos, administración académica y calidad de la enseñanza.

Palabras Clave

Estrés, Trabajo, Síndrome, Agotamiento, Burnout, Salud.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de tesis expone como el Síndrome de Desgaste Laboral conocido también como “Burnout” afecta de manera paulatina a los docentes de tiempo completo de nivel superior, siendo esta esfera ocupacional una de las más propensas a desarrollar este malestar psíquico debido a los múltiples factores de riesgos a los que se está expuesto, entre las que se encuentran: la reestructuración en los planes de estudio, evaluaciones internas y externas, desarrollo tecnológico, escasos materiales para ejercer la docencia, salarios injustificados, por mencionar algunos.

La inquietud de conocer los alcances que puede manifestar un cuadro de estrés crónico en académicos Universitarios, nace a raíz de observar durante la estancia universitaria: catedráticos con baja energía, carentes de responsabilidad profesional que llevaban a registrar absentismo en elevados grados dejando como resultado alumnos sin clases, rivalidad entre académicos que en ocasiones termina en boicoteo del trabajo de sus colegas; éstas y demás manifestaciones se convierten en una señal de alerta ante un problema que a consideración propia se deja ver como un malestar que va en aumento en los centros de trabajo de manera silenciosa.

Ahora bien, la estructura de éste material de tesis está dividido en 5 capítulos que buscan dar cuenta de la labor de investigación realizada durante los dos años que tomo la compilación de datos e información que a continuación se expone.

En el primer capítulo titulado Conceptualización del Síndrome de Burnout, se busca que el lector cuente con un campo de referencia fundamentado y actualizado de este malestar psíquico, otorgando a sus lectores la posibilidad de comprender de manera concisa las características que enfrasca esta problemática de salud laboral, así mismo en este capítulo se describen elementos que son inherentes a este síndrome, mencionando en un principio las evoluciones que han girado en torno al “Trabajo” desde una visión de acumulación de capital hasta una perspectiva de identidad y

bienestar para los sujetos, acto seguido se muestra un panorama general del denominado malestar del siglo: “estrés” donde se mencionan los múltiples factores que propician situaciones de crisis emocionales, sus afectaciones y la discriminación con otros constructos similares como los son: cansancio, depresión, aburrimiento y fatiga.

Para el segundo apartado de esta investigación denominado Burnout Laboral y sus Campos de Estudio, se describen las ocupaciones que durante los últimos años han demostrado mayor prevalencia de Burnout en México, determinando a través de un análisis que el gremio académico se ha convertido en una ocupación con elevados índices de estrés laboral. El contenido de este capítulo se alimenta también de investigaciones que exponen variables que han registrado tendencia por manifestar el síndrome de desgaste laboral como lo es: el género, la edad de los profesionistas y la antigüedad que mantienen en sus centros de trabajo.

De manera general en el capítulo tercero denominado: El Síndrome de Burnout en Profesionales de la Educación, se aborda de manera puntal las expresiones psicológicas y comporta-mentales que presentan los académicos ante la presencia del estrés laboral, describiendo cuales son los signos de alerta, los factores de riesgo más comunes y las consecuencias a nivel personal y organizacional del Burnout.

El Método de estudio del presente trabajo de Tesis se posiciona en el capítulo IV donde se mencionan las actividades, estrategias y recurso utilizados para la recolección de información y las acciones para el procesamiento de los resultados obtenidos; el instrumento adoptado para ésta investigación fue el Maslach Burnout Inventory(MBI) el cual se ha convertido en la herramienta más confiable para el estudio del Burnout y que a fechas recientes cuenta con una adaptación específica para profesores en México, dicho instrumento posee una alta consistencia interna y una confiabilidad cercana al 0,9.

Así mismo se pudo seleccionar una muestra representativa de 17 profesores todos ellos con grado de maestría y doctorado registrados al año 2015 como docentes de tiempo

completo de la Facultad de Ciencias de Conducta y con una antigüedad superior a los 18 años.

El capítulo V y final de ésta investigación se encuentra en el apartado de Análisis y Presentación de Resultado donde derivado de los resultados obtenidos y la información lograda a través de la encuesta diseñada para esta investigación (Anexo 3) se pudo concluir que al menos el 85% de la población de estudio ha manifestado durante los últimos dos años laborables sentimientos de fatiga psíquica, emulación, estrés, problemas de comunicación y atención con sus colegas, esto derivado de los porcentajes elevados en la categoría “despersonalización” y “logro personal”. Sin duda estos resultados de investigación se convierten en una alerta para su atención oportuna y sobre todo la puesta en práctica de acciones preventivas a fin de promover espacios de trabajo saludables en donde los profesores lejos de percibir edificios tóxicos puedan distinguir una organización donde la labor académica siga cumpliendo las expectativas personales, económicas y profesionales.

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales objetivos del profesional en psicología es ocuparse del bienestar mental del ser humano y considerando que las exigencias de la vida diaria son cada vez más altas sin duda han dado lugar a manifestaciones psicofisiológicas de diversa índole que repercuten gradualmente en la salud de las personas tal y como sucede con el “Síndrome de Burnout”.

En las sociedades contemporáneas la alta mecanización y la industria hacen que más del 50% de la población laboral se ocupe en el sector servicios, lo que está dando lugar a crecientes problemáticas de diversa naturaleza. Uno de los problemas más complejos de este siglo es el estrés y los profesionales de la educación son unos de los más propensos a desarrollar un estrés tipo crónico denominada también como: “Burnout” ya que se encuentran en una situación compleja y delicada debido a que año con año el presupuesto destinado a la educación se convierte en recursos cada vez más limitados tomando en consideración que los cuerpos académicos y las plantillas de alumnos se eleva en cada ciclo escolar, también a las nuevas políticas educativas, el desarrollo tecnológico, las continuas evaluaciones, sin dejar de lado su entorno social y familiar; todas estas situaciones han afectado considerablemente la labor de éste artesano del conocimiento.

Otras variables que incurren en la presencia del Burnout en los docentes son de carácter físico, psicológico y social, entre los que destacan: la apatía en el trabajo realizado, incertidumbre ante las modificaciones curriculares y los salarios indiferenciados que perciben algunos profesores. Por estas y demás situaciones, el análisis y estudio de éste síndrome cobra mayor relevancia.

Continuando con la importancia que ha dejado ver este malestar en las organizaciones, resulta indispensable que las comisiones educativas se ocupen de esta problemática que se ha considerado como de salud pública, direccionando los esfuerzos hacia

identificar las causas y consecuencias que trae consigo la presencia de éste síndrome con la intención de actuar eficazmente ante su posible presencia ya que sin duda un profesor sin estrés desplegara un mejor desempeño profesional y trato con los educandos.

Finalmente, reconocer los alcances del Burnout darán paso a acciones encaminadas al fomento de la salud, ambicionando con ello que los docentes desarrollen su quehacer profesional con mayor eficacia que a su vez refleje un aumento en la calidad educativa y contribuya al bienestar social.

A continuación se presenta el siguiente trabajo de tesis que en su contenido despliega un marco conceptual con bibliografía actualizada y antecedentes que sin duda ofrecen un marco de referencia para el abordaje del síndrome de Burnout, así mismo se exponen los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento MBI que puede consultarse en el apartado de anexos, para finalmente exponer a manera de conclusión el análisis de las indagaciones y las problemáticas que vive el gremio académico de la Facultad de Ciencias de la Conducta.

MARCO CONCEPTUAL

CAPITULO I. CONCEPTUALIZACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

1.1 Antecedentes

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Un trabajador estresado suele ser menos productivo, poco motivado y tener menos seguridad laboral; además, la organización para la cual trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. El panorama actual de la vida laboral, ha dejado como resultado diversos problemas de salud entre los que se encuentra el Síndrome Burnout, que es un fenómeno conocido como un particular tipo de estrés ocupacional que ha sido identificado básicamente y preferentemente en espacios donde la actividad profesional se lleva a cabo a partir del trabajo con personas, en fechas recientes la discusión en torno a la problemática que supone este fenómeno incluye un amplio abanico ocupacional, hay acuerdos en que ciertas actividades profesionales se hallan más predispuestas a este síndrome. En sus inicios, se realizaron importantes trabajos en el caso de profesionales de la salud y de la educación, pero hoy los hay también en el terreno de los trabajadores sociales, policías, los custodios de las cárceles y enfermeras.

Las consecuencias fisiológicas del estrés fueron mostradas de manera empírica por primera vez por Hans Selye en 1936. Quien lo describe como un conjunto de respuestas fisiológicas (básicamente de orden hormonal) a estímulos inespecíficos llamados estresores. Es sabido que el estrés ha acompañado al hombre a lo largo de su historia, el ejemplo más enunciable es el del cazador agazapado en una condición de alerta, listo para la lucha o para la huida “Este patrón de respuesta implica principalmente al sistema nervioso autónomo y al sistema neuroendocrino. Los cambios en estos sistemas preparan al organismo para la acción a través de los diversos

cambios fisiológicos y bioquímicos que generan (liberación de glucosa, incremento de las tasas cardíaca y respiratoria, incremento del estado de alerta, liberación de ácidos grasos, etc.). Esta respuesta, llamémosle de condicionamiento “natural” del organismo está hoy en día sometida a un conjunto de procesos tales como la sobrecarga laboral, los ambientes competitivos, las expectativas y presiones económicas, entre otros condicionantes que se perciben inconscientemente como amenazas, provocando reacciones que en el contexto de nuestra sociedad, no conducen a una reacción de tipo físico, de tal manera que según los expertos en el tema, esta incapacidad para responder de manera “natural exteriorizada”, deja al cuerpo preparado para una acción que nunca llega, y que al prolongarse en el tiempo provoca daños importantes al organismo.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de Estrés. En décadas recientes una línea importante de investigación en neurociencias ha demostrado que experiencias estresantes pueden tener un aspecto negativo en algunas de las funciones cerebrales. También se ha reconocido que el estrés es un mecanismo adaptativo para responder efectivamente en tiempo real ante una amenaza que pone en riesgo la vida. Hans Selye describió 3 etapas del estrés: alarma o reacción, adaptación y agotamiento o descompensación. En esta última etapa se produce la pérdida de recursos adaptativos que va acompañada de un grupo típico de síntomas de ansiedad. A lo largo de los años, el estrés ha sido entendido como estímulo, como respuesta y como interacción, siendo en la actualidad este último planteamiento el comúnmente aceptado. Así, el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores externos o internos) y los recursos de que dispone el sujeto (Lazarus y Folkman, 1986)

Así pues, Selye introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del

ambiente de naturaleza física o química, determinando al estrés como un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas de peligro"(Lazarus y Folkman, 1986).

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular. También el estrés es un estímulo que agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas. Por consiguiente se propone definir concretamente al estrés, como la respuesta fisiológica, psicológica y comporta-mental de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a las presiones internas y externas a las cuales está expuesto.

En relación del término "estrés" con enfoque en las organizaciones, el precedente cita que en 1974 el psiquiatra Herbert J. Freudenberger, quien trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York observó que la mayoría de los voluntarios después de un año de trabajar sufrían una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. A raíz de estos hallazgos explico: El Burnout, es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o

recursos. Es lo que pasa cuando un miembro de una organización por las razones que sean y luego de muchos intentos se vuelve inoperante fue en ese momento cuando se introdujo el término Burnout por primera vez en la literatura médica.

1.2 Componentes teóricos del Síndrome de Burnout desde la psicología

Para el análisis de ésta investigación es primordial tener claro conceptos ligados al síndrome de desgaste laboral, así que la terminología de éste malestar se enuncia para tener puntos de referencia y comprender sus alcances, ahora bien, Burn-Out es un anglicismo traducible como “estar quemado” y de ahí que se le denomine como el síndrome de desgaste profesional; utilizado inicialmente en 1974 por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger quien estudió las reacciones que presentaban los integrantes de equipos de voluntarios que trabajaban en hospitales de beneficencia y en instituciones de salud.

Cuando Freudenberger utiliza por primera vez el término “Burnout” se refirió preferentemente a aquellos voluntarios que trabajan en su “Free Clinic” y que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años en la mayoría de las ocasiones, se encuentran desmotivados, faltos de todo interés por el trabajo. El tipo de trabajo que estas personas hacían, como ha comentado Leiter (1991), se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con número de horas muy alto, tener una paga muy escasa y un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido. Otra característica era la habitual falta de preparación sistemática de los trabajadores que suplían con el entusiasmo la falta de preparación profesional.

Tras estos estudios Freudenberger define en 1974 al Burnout como, "La sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador".

Continuando con el abordaje teórico de este malestar laboral, se sabe que el “Síndrome de Burnout”, también es conocido como “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome del quemado” o “síndrome del estrés laboral asistencial”, éste malestar psíquico es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional (Freudenberger, 1974).

Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador.

Sin dejar de lado que el término nace para expresar una condición de desgaste laboral referido en una sintomatología muy propia de profesiones y de ocupaciones características de la provisión de servicios; es muy importante mencionar que esta situación que se origina en relación con el ejercicio laboral, invariablemente impacta y modifica también otros aspectos fundamentales de la vida y de las relaciones interpersonales, como es la familia, las relaciones de pareja y de diferentes círculos efectivos. Es decir que la complejidad del fenómeno va más allá del lugar de trabajo, con repercusiones y manifestaciones diversas en cada uno de los ámbitos en torno a los cuales se expresa, se organiza y se significa ese sentido de lo que llamamos vida, condición que abre posibilidades de investigación que han ido rehaciendo esa estrecha conexión entre trabajo y vida cotidiana.

Gil-Monte y Peiró (2007) han afirmado que el síndrome de Burnout puede estudiarse desde dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

Desde la perspectiva clínica, Freudenberger (1974) empleó por vez primera el término Burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por el personal sanitario como resultados de sus condiciones de trabajo. Según este autor, es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar. Este enfoque defiende que el Burnout aparece más frecuente en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más

intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo, y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo.

Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de Quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico, que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja (Gil-Monte y Peiró, 2007).

En términos generales el estrés laboral hace referencia a todo aquel proceso de desgaste que registra el trabajador como resultado de su participación en una organización y proceso productivo, el que invariablemente se halla regido por normas, tiempos, estándares de producción, incentivos y sanciones, entre otras regulaciones organizacionales que establecen una especie de corsé, delimitando movimientos, acciones, comportamientos; y que en muchos sentidos ha dado paso a percepciones del trabajador y de la sociedad en su conjunto, de tal manera que hay un permanente y complejo proceso de desarticulación social entre los procesos de salud del trabajador y su espacio laboral.

Al respecto, podría decirse que el síndrome de burnout se erige en una etapa final producto del estrés laboral crónico, que se produce principalmente en el contexto del trabajo de las profesiones que se ocupan básicamente de la prestación de servicios en contacto directo con personas que son usuarios, clientes o destinatarios de la labor que se realiza (Gil Monte, 2007).

De igual forma, vale la pena señalar que si bien este riesgo psicosocial enmarca una respuesta que aparece generalmente en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización.

También se han encontrado síntomas en profesiones relacionadas con el trabajo administrativo, la gestión de empresas o la ingeniería informática, entre otros sectores de trabajo, por lo cual se observa que el desgaste profesional también se da fuera de la prestación de servicios humanos, debido a la presencia de estresores crónicos del ambiente laboral en que los trabajadores desempeñan sus funciones.

En la actualidad el estudio de este malestar se fundamenta ampliamente bajo una teoría tridimensional, la cual sigue siendo la columna vertebral dado que la mayoría de los especialistas en esta área del conocimiento aceptan que esta psicopatología se integra por las dimensiones de agotamiento emocional, la despersonalización y una baja realización profesional, con diferentes denominaciones en función del enfoque postulado por cada autor.

De acuerdo con Marrau (2004) este concepto tridimensional, se manifiesta de la siguiente manera para poder ser considerado como parte de los criterios nosológicos de este cuadro psicopatológico.

- 1- Bajos niveles de realización personal en el trabajo: en donde los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales, por lo cual esta falta de realización personal enmarca la tendencia de evaluación negativa de la actividad laboral.
- 2- Altos niveles de agotamiento emocional: situación en la que el personal siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo, por lo que es una situación de agotamiento de la energía psíquica o de los recursos emocionales propios.
- 3- Altos niveles de despersonalización: definido como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos de deshumanización e indiferencia debido a un endurecimiento afectivo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Continuando con en el mismo orden de ideas, generalmente el síndrome de Burnout se ha descrito como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas con la persona que atiende, lo cual crea dudas con respecto a la competencia y realización profesional. De manera complementaria, cabe mencionar que en la actualidad existen diversas propuestas teóricas para el estudio de esta psicopatología, entre los cuales destaca el Modelo de Gil-Monte (2007), quien aparte de considerar las variables tradicionales incluye la aparición de sentimientos de culpa. Según este autor el síndrome de Burnout se presenta cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores no resultan funcionales para manejar y controlar el estrés laboral crónico, éstos empezarán a sufrir un deterioro cognitivo (pérdida de la ilusión por el trabajo) y emocional (desgaste psíquico) y posteriormente aparecerán actitudes negativas hacia los usuarios de la organización (indolencia).

Sin embargo, desde la perspectiva de este investigador, este cuadro puede complicarse aún más con la aparición de la culpa, dado que ésta puede originar un círculo vicioso en el proceso de desarrollo de esta psicopatología, debido a que ésta tenderá a intensificar su sintomatología, mediante la manifestación de una mayor implicación laboral para disminuir los remordimientos de culpabilidad, pero como las condiciones del entorno ocupacional no son modificadas, entonces el deterioro cognitivo y emocional se incrementará, lo que generará una mayor experiencia de fracaso, tanto en el ámbito profesional como en las relaciones interpersonales en la actividad ocupacional.

De tal manera que en estos casos, el personal puede experimentar con frecuencia sentimientos de culpa hasta el punto de solicitar su renuncia, así como más intensidad y mayores problemas de salud vinculados al estrés laboral, que pueden llevarlo a la incapacidad laboral, e incluso hasta la muerte (Gil Monte, 2005).

En consecuencia si los niveles de esta patología mental se mantienen altos durante largos períodos de tiempo tendrán repercusiones nocivas para los trabajadores, en forma de trastornos físicos, psicosomáticos y psicológicos, así como en el deterioro del rendimiento o de la calidad del servicio, el ausentismo, la rotación no deseada, el abandono del trabajo, entre otros efectos negativos en las organizaciones.

Para Gil-Monte y Peiró (2007), la necesidad de estudiar el síndrome de Quemarse por el trabajo viene de estudiar los procesos de estrés laboral, así como la necesidad de enfatizar en la calidad de vida laboral que ofrecen las organizaciones a sus empleados. Existe evidencia que sugiere que las personas que presentan una visión más positiva hacia el trabajo que realizan, es decir, como carrera o como vocación, presentan menos probabilidad de padecer el síndrome de Burnout, mientras que los trabajadores que consideran su trabajo sólo como un trabajo, exhiben un mayor número de sujetos que presentan el Síndrome o están en riesgo de experimentarlo (Ramírez y Zurita, 2009).

En esta misma línea, Fischer (1983) consideró el Burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conlleva a una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson (1988) lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. Se acompaña de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimiento de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un auto-concepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma más extrema, el Burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta gravemente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Una de las definiciones más extendidas y contrastadas empíricamente de este síndrome es la propuesta por Maslach y Jackson (1998) que lo definen como “una respuesta inadecuada al estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son”: 1. Agotamiento emocional: situación de agotamiento de la energía o de los recursos

emocionales propios. 2. Despersonalización: como el desarrollo sentimientos y actitudes de cinismo, y en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo; y 3. Baja o falta realización personal en el trabajo: como la tendencia de evaluarse negativamente, de manera especial en relación a la habilidad para realizar el trabajo y para realizarse profesionalmente con las personas a las que atienden.

1.3 Trabajo: Un concepto en evolución, nueva concepción del mundo laboral

Es evidente que durante las últimas décadas se han producido importantes transformaciones en el mundo laboral. En primer lugar, el trabajo está evolucionando de ser predominantemente una actividad física a ser una actividad mental, de procesamiento de información, de solución de problemas, de gestión del conocimiento, etc. Además, con frecuencia cada vez mayor, la actividad laboral implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad. Habida cuenta de los cambios en el entorno y de la rapidez de esos cambios así como de la complejidad de los fenómenos planteados en el trabajo es cada vez más habitual la aparición de cuadros de estrés y agotamiento laboral.

La llamada sociedad posindustrial o también conceptuada como sociedad de los servicios, ha dado paso a un nuevo tipo de perfil laboral, al que sin duda se corresponden otro tipo de expresiones y manifestaciones en la relación trabajo y salud, de tal manera que es en este reformulado terreno del trabajo donde han de buscarse las claves para generar toda una discusión y conocimiento que en el marco de las preocupaciones de las ciencias sociales y de la salud haga visible al Burnout en la condición de esa particularidad que guarda como expresión no solo de un determinado tipo de espacios laborales, sino de un momento en el que las transformaciones económicas y sociales asumen un rol específico y determinante en la conformación de fenómenos como el que aquí se analiza. Se puede constatar un incremento del trabajo

en equipo y de los grupos de trabajo. Este hecho requiere otro tipo de competencias para un buen desempeño y reformula los perfiles de puestos en las empresas.

Por otra parte, es cada vez más frecuente que una misma persona tenga que trabajar a lo largo de su jornada laboral con diferentes equipos que presentan características y misiones en particular. En esta situación, es necesario para el trabajador disponer de competencias que le permitan utilizar las competencias para el trabajo en equipo.

Si atendemos a las transformaciones del empleo, constatamos un incremento en la flexibilidad que se caracteriza por una mayor rotación, mayor diversificación de formas contractuales, temporales, de dedicación y de inflexibilidad en las jornadas de trabajo etc. y también una mayor polivalencia en las cualificaciones y competencias. Esta polivalencia permite, a su vez, una mayor flexibilidad y versatilidad laboral.

Por lo que se refiere al ámbito y tipo de actividad laboral, se ha incrementado de forma importante el trabajo en el sector servicios, ello introduce importantes cambios en la propia actividad laboral. La importancia de la interacción con el cliente, su papel en la definición de la calidad de servicio y la ampliación del contenido del trabajo incluso a ámbitos emocionales son innovaciones importantes en la actividad laboral. Las demandas emocionales del trabajo que se derivan de la inclusión de componentes afectivos en la definición de la calidad del servicio, plantean con mayor frecuencia la discrepancia entre las emociones que la persona querría expresar y las que han de manifestar en función del trabajo que desempeña.

Por otra parte, con mayor frecuencia las configuraciones organizacionales se alejan de patrones burocráticos y emergen nuevas estructuras más flexibles como la androcracia, las organizaciones en forma de red o las organizaciones matriciales, entre otras. Todas estas transformaciones van limitando la jerarquía como base de la organización para sustituirla por diversas "relaciones de mercado" o de proveedor-cliente evaluadas en

función de la calidad y valor del servicio que se proporciona a los clientes internos y externos.

Los cambios que acabamos de mencionar están planteando entre otras cosas la manera de gestionar la formación y el desarrollo de la carrera de los trabajadores. Estos cada vez han de tomar más responsabilidades sobre su propia preparación, la potenciación de su empleabilidad y su desarrollo de carrera. Además el incremento de las "mutaciones industriales", o cambios radicales que hacen que determinadas cualificaciones resulten obsoletas y requieren una formación intensa en aquellos que los poseen para adquirir otras que sigan siendo relevantes en el mercado de trabajo, haciendo más necesaria una formación continua de carácter estratégico que permita mantenerse con valor de empleabilidad en la sociedad laboral activa.

Como se ve, todos estos cambios suponen transformaciones importantes en la actividad laboral en la forma de organizarla y en las propias empresas en las que esta se lleva a cabo. Estas evoluciones, a su vez, requieren una reconsideración y re-conceptuación del concepto de estrés si ha de seguir acotando de forma suficientemente comprensiva los principales aspectos de esa experiencia que atenta en contra del bienestar laboral.

En efecto, en esta nueva situación laboral es importante cuestionarse si la situación óptima de trabajo es siempre el ajuste o si convendría revisar este supuesto. Conocida la rapidez con la que cambia el contenido y el contexto del propio trabajo, cabe preguntarse si no es una situación más adaptativa la de un cierto desajuste de las demandas sobre los recursos; de forma que la persona perciba el trabajo con un cierto reto que le requiere un desarrollo en sus competencias y habilidades. Esa situación potencia el entrenamiento y el ejercicio del aprendizaje continuo y permite al trabajador estar "en forma" y preparado para nuevas demandas y cambios.

Otra cuestión que requiere consideración es la de una concepción individualista del estrés frente a una que considera también su carácter colectivo y compartido por un determinado grupo de personas. Otra interrogante que se plantea es la de las condiciones o contingencias en las que el estrés tiene sobre todo una función negativa y perjudicial para la salud de las personas y si existen otras en las que determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo y de mantenimiento de la "buena forma" ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse.

Es también necesario desarrollar una aproximación objetiva en el estudio del estrés que tome en consideración, en mayor medida, el contexto, los factores estructurales de la organización y el sistema de trabajo en su globalidad y, por lo tanto, que no se quede en las fuentes de estrés más directamente relacionadas con la persona y el puesto de trabajo. Lógicamente, esta consideración tiene claras implicaciones sobre el objeto y el sentido de la intervención en la prevención o control del estrés.

Finalmente, es necesario clarificar y determinar en qué medida el estudio del estrés se va a abordar desde un supuesto que asume la "realidad natural" de este fenómeno o si por el contrario lo considera como "una realidad socialmente construida". Si se opta por esta segunda aproximación es necesario analizar cuáles son los factores sociales relevantes en la actual construcción social predominante del estrés, a qué intereses sirve y qué funciones cumple. Como se puede observar, en función de los supuestos que se asumen al estudiar, evaluar o intervenir sobre el estrés, el tipo de actuaciones y planteamientos que se realicen pueden ser muy diferentes.

1.4 El trabajo y su influencia en la salud mental

Sin duda el trabajo tiene un papel central en la vida de la mayor parte de las personas, siendo una construcción social y un pilar fundamental para el funcionamiento de la sociedad humana. Una actividad laboral satisfactoria contribuye a dar sentido a la

propia existencia, mejora la salud, la autoestima, las relaciones sociales y el estatus socioeconómico de las personas laboralmente activas las cuales pueden presumir un empleo gratificante, sin embargo existe el polo opuesto, donde el análisis de la bibliografía utilizada en esta investigación ha permitido apreciar que los conflictos psicológicos y la inadaptación del hombre al trabajo son capaces de generar estados de ánimos negativos, desequilibrios emocionales y otros malestares que afectan no solo a la salud mental, sino también el funcionamiento del organismo. Es por ello que uno de los problemas relacionados con el binomio salud-enfermedad que más ha llamado la atención de los investigadores en los últimos 20 años es el tema del estrés ocupacional.

Se sabe que las distintas esferas sociales y políticas (entre ellas el mundo del trabajo contemporáneo) han atravesado por transformaciones que proporcionan sintonía con el nuevo orden mundial, la globalización de los mercados, la transitoriedad del empleo, las innovaciones tecnológicas y socio-organizaciones. Tales modificaciones, en su mayoría, se han configurado por exponer la salud y la seguridad de los trabajadores a merced de las condiciones de trabajo que los inserte en un contexto de riesgos laborales y de precarización.

La idea de que el trabajo tiene consecuencias sobre la salud de los individuos es antigua, desde el siglo XX se describen las vivencias de placer y sufrimiento en el ambiente de trabajo, sin embargo, esa vertiente de estudio ganó nueva dirección a partir de la década de 1990 cuando Christophe Dejours pasó a analizar el trabajo como generador de sufrimiento psíquico al trabajador por medio de la teoría de la psicodinámica del trabajo.

Actualmente todas las organizaciones en el mundo tienen dificultades para poder cumplir su razón de ser, “La productividad” por ello, para nadie debe de resultar desconocidas las consecuencias generadas por incumplimientos de los estándares de los distintos procesos de trabajo. Ahora bien manteniendo una visión orientada a la promoción de edificios de trabajo saludables con políticas que salvaguarden la integridad física y emocional de sus colaboradores se iniciara a hablar de personas

sanas en toda la extensión de la palabra, elementos organizacionales que deberán ser considerados como seres irremplazables. Por ello en la exigencia y demanda de condiciones de trabajo libres de riesgo, se requiere el verdadero compromiso de todos, principalmente el de la alta dirección y de todos aquellos que los acompañan, eso sin olvidar a sus trabajadores y empleados, finalmente de esta forma se aseguraría la remoción de todos los obstáculos de los distintos procesos del trabajo, entre ellos, el principal, “La Seguridad y Salud” en su concepto integrado.

1.5 Estrés: La visión de un malestar progresivo.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral en general. Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de Salud como lo es: deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

Los altos costos personales, empresariales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS insista cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Al tiempo que ha ido creciendo la importancia del estrés en nuestra sociedad ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares como la biología, la psicofisiología, la psicología y otras ciencias sociales. En el marco de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos. Entre esos modelos han cobrado cada vez más importancia los que defienden un planteamiento interaccionista y transaccional.

Ahora bien, estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo, tomado en consideración su componente experimental y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal. A continuación se abordara el modelo clásico interaccionista del estrés, que sin duda cobra relevancia en el estudio del desgaste laboral.

Modelo clásico-interaccionista del estrés

El planteamiento mejor fundamentado desde la perspectiva de este trabajo es el modelo interaccionista del estrés ocupacional, el cual ha considerado diversos aspectos relevantes para su aparición en los espacios de trabajo. En primer lugar, las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés.

Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés. En función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés, se producen unos u otros resultados para la persona y, la mayor o menor duración de esos resultados pueden tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona. Todas estas relaciones pueden estar moduladas o moderadas por una serie de variables ambientales y personales. Así, existen determinadas variables (el apoyo social-laboral) que modulan la relación entre la experiencia subjetiva de estrés y sus resultados. De este modo, la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo laboral tienen resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso.

Son diversas las variables ambientales y personales que pueden jugar un papel amortiguador de los efectos del estrés producidos por el impacto de las demandas diarias en los centros de trabajo y de las experiencias de estrés.

Abordaremos cada uno de los aspectos incluidos en el modelo clásico-interaccionista en la aparición del estrés en las organizaciones:

1. Los estresores o desencadenantes.

Se ha puntualizado que un episodio de estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representando esa falta de control una amenaza para la misma.

Existen diversas formas de conceptualizar esas situaciones estresantes o esos desencadenantes del estrés. Una serie de autores han planteado que los estresores se producen para una persona cuando se produce un desajuste deficitario entre las demandas del entorno (o también las propias demandas) y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas, percibiendo además la persona que no atender esas demandas tiene consecuencias negativas para ella. Así, si una persona debe terminar un informe solicitado por su gerente de área en un plazo de dos días y no cuenta con el recurso tiempo en grado suficiente para hacerlo, si no lo consigue va a tener consecuencias negativas importantes para su carrera, tendrá una experiencia de estrés. Es importante subrayar, que esas demandas no siempre proceden del entorno, hay ocasiones en que las propias personas se ponen niveles de exigencia muy elevados que posteriormente no puede conseguir por falta de recursos (tiempo) y ello les produce estrés. Por otra parte, tampoco los recursos tienen que ser de la propia persona, a veces son recursos provenientes del ambiente.

Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. Este autor distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés (Karasek, 1998).

La conceptualización de determinados estímulos o situaciones desencadenantes del estrés ha planteado diversas formas e implicaciones teóricas sobre el estrés laboral. Junto a estas formulaciones las investigaciones han tratado de elaborar taxonomías de los principales estresores laborales y han tratado de describirlas. Se expondrán a continuación la clasificación que se ofrece en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* (Peiró, 1999) caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría.

1. Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.
2. Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.
3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas, que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que

- permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
4. El desempeño de roles, plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y han sido estudiados: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
 5. Las relaciones interpersonales y grupales, pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.
 6. El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.
 7. Las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.
 8. Componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.
 9. Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

1.5.1 Estrategias de afrontamiento ante el estrés

El afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante (Peiró y Salvador, 1993). Se han ofrecido múltiples clasificaciones o taxonomías de esas estrategias una de esas clasificaciones distingue las estrategias dirigidas a eliminar o controlar los estresores, las que se dirigen a

modificar la apreciación de los mismos y las que tratan de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo (como la relajación).

Hay otro tipo de estrategias que pueden resultar menos funcionales como la negación o la evitación del problema. Las personas recurren a unas u otras estrategias de afrontamiento en función de la experiencia previa y lo eficaces que estas estrategias se han mostrado en situaciones de estrés vividas anteriormente. Así pues, la fuerza del hábito será una de las razones que establece prioridades en el repertorio de estrategias de afrontamiento, aunque otros factores también tienen incidencia. Si una estrategia se utiliza y no contribuye a resolver el problema, la persona intenta utilizar otra alternativa dando como resultado un estudio personal sobre las formas de afrontamiento que tiene a su alcance. Finalmente de no ser favorable los resultados es momento de recurrir a un especialista.

1.6 El síndrome de Burnout y su discriminación con otros constructos

La denominación de los fenómenos es un referente fundamental para comprenderlos y caracterizarlos. Diferentes denominaciones para un mismo fenómeno, puede llevar a la idea de que se trabaja sobre cosas diferentes y puede generar un debate sobre cuál es la denominación más acertada. Este debate dificulta la investigación y la integración de conocimientos en un campo de estudio, razón por la cual es indispensable la discriminación fenomenológica del Síndrome del Desgaste Laboral. El concepto de Burnout ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos. Shirom (1989) afirma que el Burnout no se solapa con otros constructos de orden psicológico.

Centrándonos estrictamente en las diferencias del Burnout con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se puede demostrar que éste síndrome se diferencia

del Estrés General, Fatiga Física, Depresión, Tedio o Aburrimiento; aunque se compartan algunos síntomas o procesos de evolución similares.

1.6.1 Diferencia entre Burnout y Estrés general.

El estrés general y síndrome de Burnout se distingue con facilidad pues el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno (Aranda C, Pando M, Velásquez I. 2013). Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral.

1.6.2 Diferencia entre Fatiga física y Burnout.

Para diferenciar la Fatiga Física del síndrome de Burnout lo fundamental es observar el proceso de recuperación, ya que el Burnout se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimientos profundos de fracaso mientras que en la fatiga física la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito (Pines y Aronson, 1988).

1.6.3 Diferencia entre Burnout y Depresión.

Se ha confirmado que la depresión tiene una correlación significativa con el Cansancio Emocional, pero no con las otras dos dimensiones del Burnout como son la baja realización personal y la despersonalización o cinismo. Uno de los síntomas más destacados de la depresión es el sentimiento de culpa, mientras que en el Burnout los sentimientos que predominan son la cólera o la rabia. Aunque por otro lado, encontramos que Feudenberg (1974) considera que la depresión es uno de los síntomas más característicos del Burnout. La teoría de Shirom (2001) sugiere que los

síntomas de la depresión pueden emerger en una etapa posterior al Burnout, es decir cuando las pérdidas ascienden (Manassero & cols, 2003).

1.6.4 Diferencia entre Burnout y Tedio o aburrimiento

Los términos Tedio o Aburrimiento han sido utilizados en diversas situaciones y se les ha dado diferentes significados. Por lo tanto, para explicar las diferencias con el síndrome de Burnout, es conveniente realizar un análisis según cada autor. Buendía, J. (1998) distingue la diferencia de los términos en el proceso de desarrollo, planteando que cuando aumenta el agotamiento emocional, disminuye el tedio. Entonces, sería este proceso lo que lleva al trabajador a desarrollar el Burnout.

Por el contrario, Faber y Pines (1983) limitan el Burnout a las profesiones asistenciales y aplican el término de tedio o aburrimiento a los otros tipos de trabajos que no tienen características humanitarias. Pines (1978) y Maslach & Jackson (1981) concuerdan en que el Burnout es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto, pero apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral.

1.7 Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con el Burnout.

En la actualidad se puede entrever una serie de características en las condiciones del trabajo y las organizaciones, que afectan a la salud de las personas y que les expone a una serie de riesgos de origen laboral. Estos riesgos de origen laboral se manifiestan a través de una serie de mecanismos psicológicos y fisiológicos donde se identifica al estrés como precursor de la enfermedad. De acuerdo con esta orientación, el estrés como proceso psicológico es la base de la relación entre la organización del trabajo y la salud de los empleados. Delimitamos entonces esta relación entre factores psicosociales y salud como una fuente de estrés o de reacciones de índole emocional,

cognitiva, fisiológica o del comportamiento a ciertos aspectos adversos de la organización o del entorno de trabajo, que generan una sensación de frustración, al no poder hacer frente la situación (Merín Reig, Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995).

Los factores psicosociales son definidos por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (1997), como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. La preocupación por el estudio de estos riesgos psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente por su alta relación encontrada entre factores psicosociales y enfermedades (Luceño, Jaén y Rubio, 2006). Ahora bien, cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés e incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés.

Por lo tanto, aunque se haga un listado exhaustivo de factores psicosociales que pueden desencadenar estrés en el trabajo, dicho listado será siempre incompleto pues jamás se reaccionara de la misma forma ante un agente estresor. No obstante los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000):

1. Exceso y falta de trabajo
2. Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
3. Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
4. Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral

5. No tener oportunidad de exponer las quejas
6. Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
7. Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan
8. Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
9. Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
10. Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
11. Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
12. Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

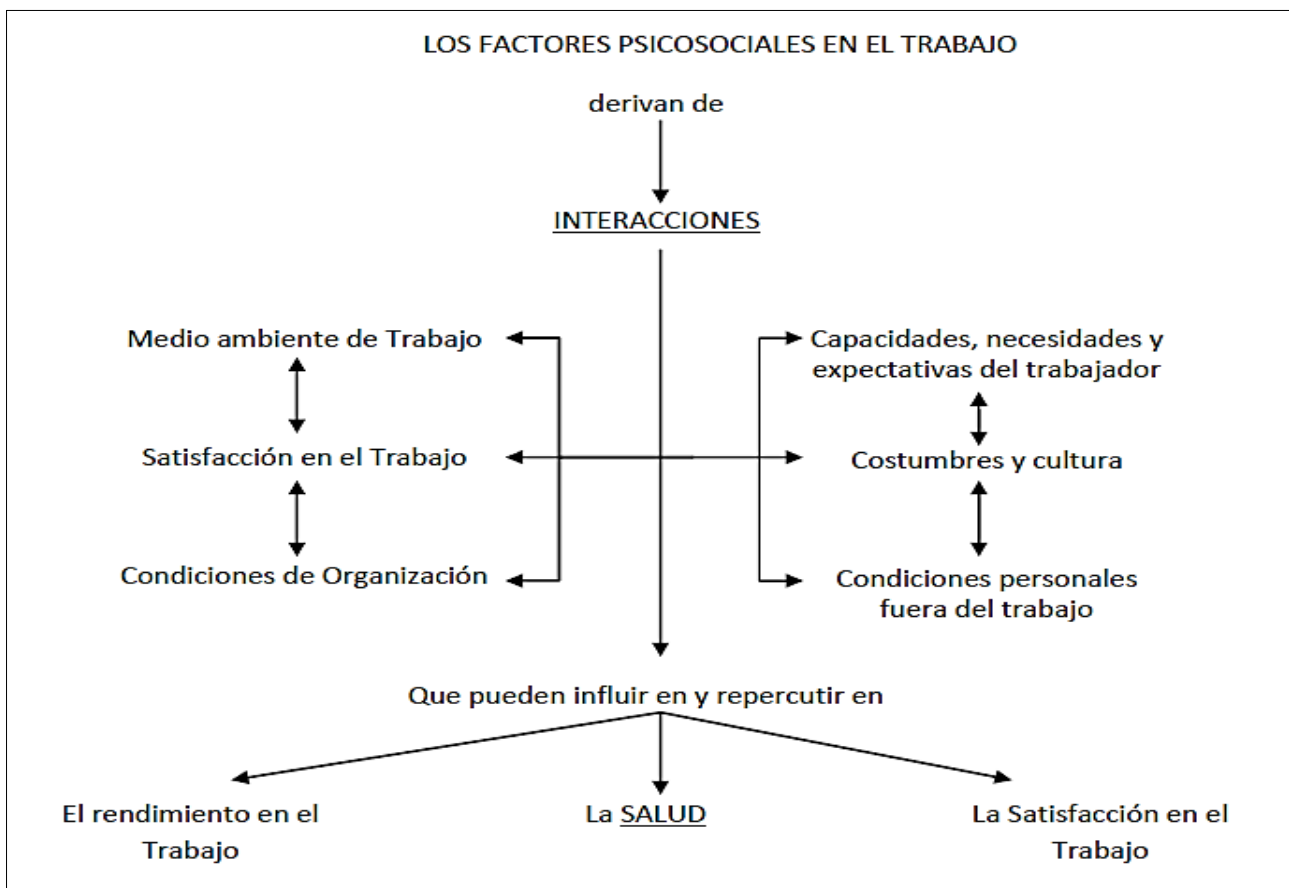
Desde otros modelos teóricos los factores psicosociales han sido definidos también como “estresores” y para efectos de la presente investigación son entendidos como condiciones de trabajo que pueden desencadenar alteraciones psicológicas o emocionales, es decir, elementos de la propia organización que pueden ser la causa o elementos que favorecen la presencia del Síndrome de Burnout.

Se reconoce que los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y la prevención de enfermedades así como en la promoción de la salud.

Los profesionales de la higiene del trabajo han observado que las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más general como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador. Conceptualizando lo ya mencionado es posible comprender que los factores psicosociales pueden contribuir a causar o agravar una enfermedad e influir en los resultados de recuperación y rehabilitación.

Tabla #1 Los factores psicosociales en el trabajo.

Fuente: Aranda C, Pando M, Velásquez I. (2013)



1.8 Modelos Teóricos del Burnout

El Síndrome de Burnout ha sido estudiado desde diversos modelos teóricos de carácter psicosocial que tratan de explicar sus causas y consecuencias. Estos modelos psicosociales pueden ser catalogados en tres grupos (Gil-Monte y Peiró, 1997).

1.8.1 Primer grupo: Teoría Socio-Cognitiva del Yo

Se encuentra el modelo de la teoría socio-cognitiva del yo, basada en la teoría de Bandura, (1997) considerando que, las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás, y por la creencia por parte del sujeto en que sus propias capacidades determinarán el empeño que él pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, determinando también ciertas reacciones emocionales como la depresión o estrés que acompañan a la acción.

Los estudios de Bandura (1997) llegan a la conclusión de que las personas con un bajo nivel de auto-eficacia se centran en las dificultades y los obstáculos que ven causados por su incapacidad y no se concentran en la manera de llevar a cabo la tarea con éxito, en consecuencia, pierden fe en sus capacidades y probablemente abandonan.

Por el contrario, las personas con un fuerte sentido de auto-eficacia, se ven ayudadas por la seguridad que les proporciona este sentimiento y no se distraen realizando auto-diagnósticos sobre sus capacidades, sino que se concentran en solucionar los problemas necesarios para finalizar la tarea con éxito.

La competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo del Síndrome de Burnout. Al ingresar en una profesión en la que se presta ayuda a otras personas, los individuos están altamente motivados para ayudar y tienen un sentimiento elevado

de generosidad, esta motivación junto con la presencia de los factores de ayuda o de barrera van a determinar la eficacia del trabajador en la adquisición de sus objetivos de trabajo.

La eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo aumentan cuando existen altos grados de motivación y factores de ayuda (participación en la toma de decisiones, capacitación continua, facultades para disponer de recursos, alto salario, etc.). Por otro lado, los factores barrera (disfunción del rol, ausencia de objetivos laborales realistas, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, escasez de recursos, etc.) dificultan el logro de los objetivos en el trabajo y disminuyen los sentimientos de auto-eficacia desarrollando con el tiempo el Síndrome de Burnout.

1.8.2 Segundo grupo: Teorías del Intercambio Social

Este modelo considera los principios de las teorías de la equidad en el modelo de comparación de Buunk, (1993) y de la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll y Freedy, (1993). Estos últimos explican las causas del Síndrome de Burnout en la percepción de los sujetos por la falta de equidad o falta de ganancia, como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales, que son determinantes en el desarrollo personal y profesional de las personas.

Relacionados con el proceso de intercambio social, se identifican tres fuentes de estrés relevante: la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que el individuo piensa y lo que siente sobre cómo debe actuar) y la falta de control (capacidad del individuo de controlar o no sus acciones laborales).

Los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, son determinantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout, la falta de apoyo social en el trabajo por

miedo a las críticas o a ser tachado de incompetente, pueden alejarse del apoyo social, por sentir amenazada su autoestima.

1.8.3 Tercer grupo: Teoría Organizacional

En esta teoría se destaca la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas frente a las manifestaciones del Síndrome de Burnout, como una respuesta al estrés laboral, entre estos modelos se encuentran el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), que hace énfasis en la importancia de la salud de las organizaciones; el modelo de Silva, V. y Pérez (1999) que destaca la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Según Gil-Monte y Peiró (2000) los antecedentes del Síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, que se basan en rutinas y procedimientos para garantizar que las personas hagan exactamente aquello que se espera de ellas. El impacto sobre el trabajador de esas exigencias, le provocan una gran limitación en su creatividad y en su espontaneidad personal. El Síndrome de Burnout es causado por el agotamiento emocional diario, consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura organizacional.

CAPITULO II. BURNOUT LABORAL Y SUS CAMPOS DE ESTUDIO

El síndrome del desgaste ocupacional como también es conocido el síndrome de Burnout constituye un problema de gran repercusión social en nuestros días. El interés que en la actualidad despierta ha facilitado la ampliación de su campo de estudio de tal manera que pueden consultarse investigaciones que ofrecen un sólido campo de referencia para su estudio, a continuación se presentan algunos estudios indagatorios con el objeto de ampliar la visión de éste malestar psíquico que cada vez más aumenta en las organizaciones.

2.1 Prevalencia del síndrome de Burnout

2.1.1 Esfera ocupacional

Estudios demuestran que en la última década el Síndrome de Burnout ha manifestado mayor incidencia en los trabajadores cuya profesión consiste en ofrecer servicios directamente a otras personas (usuarios).

En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador-cliente de carácter intenso y/o duradero, sin considerar por cierto, a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios. Dichos profesionales pueden ser caracterizados como de desempeño satisfactorio, comprometidos con su trabajo y con altas expectativas respecto a las metas que se proponen, en las que el Burnout se desarrolla como respuesta a estrés constante y sobrecarga laboral (Buzzetti, Marcela, 2005).

El síndrome de Burnout es muy frecuente en personal como nutriólogos, médicos, enfermeras/os, psicólogas/os, psiquiatras, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales, docentes, así como también personal administrativo y no escapando otros profesionales como deportistas de élite y tele-operadores. Martínez Navarro, Sandra del Carmen (2004).

Tabla # 2. Estudios epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal asistencial.

Fuente: Moreno B, Peñacoba C. (2010).

Autor	Año	Gremio	Resultados Escala 0/100%
Kyriacou (España)	1982	Enfermería	57%
Maslach y Jackson	1987	Médicos	20%
Henderson	1990	Médicos	30%
Rosse, Jonson y Crown	1991	Policías	20%
Jorgensen	1992	Enfermería	59%
Deckard (Colombia)	1994	Médicos	50%
Quiroz y Saco (Perú)	1999	Médicos	45%
Bustinza (España)	2000	Pediatras	10%
Jiménez	2002	Policías	6%
Del Río y Perezagua (España)	2003	Enfermería	38%
Martínez y Del Castillo (España)	2003	Profesores	61%
Román (Chile)	2003	Médicos	30%
Moreno	2003	Psicólogos	46%
Barraza (México)	2003	Profesores	63%
Quiroz y Saco, Arévalo (Perú)	2004	Profesores	48%
Dutra (Brasil)	2004	Médicos pediatras	54%
López (España)	2005	Médicos pediatras	21%
Peralta y Pozo (Perú)	2007	Médicos pediatras	12%
Gil-Monte P, Peiró J.	2007	Profesores	67%
Álvarez D. (Cuba)	2009	Enfermeras	51%
Ballinas (México)	2009	Enfermeras(Oncología)	46%
Grau (España-Colombia)	2013	Médicos	56%

2.1.2 Género

En cuanto a la prevalencia según el sexo, estudios revelan que existe una mayor incidencia de mujeres con casos de Burnout en México. Las profesionistas no sólo ganan dos veces menos que sus colegas masculinos, también tienen niveles de agotamiento emocional superior, lo que las hace más vulnerables a sufrir el síndrome, señala el estudio “Autoestima, agotamiento y compromiso laborales en directivos mexicanos”, de la escuela de medicina de la Universidad Panamericana (UP).

El promedio mundial de agotamiento emocional es de 2.1 puntos, pero las mexicanas lo superan con 2.57 puntos frente a 1.91 de los hombres, según el informe de la investigación realizada por la Universidad Panamericana en 2013, en el que participaron 66 directores de ambos sexos. La medición utilizada en el estudio evalúa la presencia de tres síntomas que caracterizan el síndrome de Burnout, agotamiento, distanciamiento emocional y falta de eficacia profesional, en una escala de 1 a 4, donde 1 es bajo y 4 alto.

“El agotamiento no se da necesariamente por la cantidad de horas trabajadas, sino porque las mujeres atienden muchos otros ámbitos además del trabajo y a menor edad de la profesionista, más complicado manejar los niveles de estrés”, explicó María Beatriz Quintanilla Madero (2013), académica de la escuela de Medicina de la Universidad Panamericana.

En promedio las mujeres dedican 3.5 horas diarias a la familia, mientras los hombres sólo 2.8 horas, citó el estudio de la UP. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía en 2012 registró que en promedio las mujeres dedican entre 10 y 20 horas semanales más que los hombres a actividades domésticas, y entre ocho y 15 horas más al cuidado de otros.

El Burnout implica una crisis en las relaciones con el trabajo, la fatiga mental, la monotonía y el estrés son etapas antecedentes a este síndrome, provocadas por la tensión en el ámbito laboral (Quintanilla, M. 2013)

Beatriz Quintanilla, también autora del libro “No Aguanto Más, Prevenir el Burnout y promover el engagement” mencionó que las mujeres muestran un claro agotamiento emocional, en tanto los hombres son más cínicos, es decir, se distancian emocionalmente más rápido del trabajo o de ciertas personas, y eso es algo que las mexicanas no consiguen con facilidad. “Las mujeres no se desvinculan de la gente”, afirmó durante la presentación de la obra en el IPADE Business School.

Los varones mexicanos sobrepasan el promedio de “distanciamiento” que es de 1.5 puntos, alcanzando 1.25 puntos en la escala que se utiliza para evaluar el Burnout. Beatriz Quintanilla alertó que en el nivel de estrés que se encuentran los profesionistas mexicanos es difícil encasillar el Burnout como un síndrome “netamente” masculino o femenino, o vinculado a unas cuantas carreras, como medicina. En México, explicó, es difícil medir el impacto de este problema. La situación se torna más difícil a nivel directivo, porque al alcanzar esos puestos es tal la competencia por mantenerse que la persona no quiere lucir “ineficaz”.

“En éste país el Burnout está ligado a los directores y es algo que no suele reconocerse. Estas figuras siempre quedan al final, como si ellos (as) no se ‘quemaran’ o agotaran por las metas que deben cumplir” (Quintanilla M. 2013).

México es de los países con mayor incidencia de estrés laboral, con cuatro de cada 10 empleados afectados por este tema, mientras en Europa el promedio es de dos por cada 10, según datos de la Organización Mundial de Salud (OMS).

Un error común, es confundir el síndrome de Burnout con depresión, lo cual sucede a menudo en México. En el Burnout se experimenta un fuerte rechazo emocional ante

una situación o tarea. El empleado vive como “haciendo tiempo en sus laborales sin resultado alguno, y desempeña su tarea solo a regañadientes y de mala gana”.

Por último la especialista en medicina Beatriz Quintanilla afirma que las empresas de servicios y comercio son las que muestran con mayor frecuencia el Burnout en México. Los profesionistas afectados aumentan en tanto incrementen su nivel de estudio, pues así también incrementan sus expectativas laborales y en esa medida la frustración cuando no se cumplen. Además el síndrome es mayor entre las edades de treinta y cuarenta años, lo cual tiene que ver también con lo que espera la gente de su vida en esa etapa.

"Para que un empleado no se ‘queme’ y renuncie hay que crear en el engagement, esa sensación de encontrarse fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar un sentido de significado” (Quintanilla, M. 2013).

2.1.3 Antigüedad laboral

Sobre la antigüedad laboral o profesional no existe un acuerdo. Algunos autores encuentran una relación con el Síndrome manifestada en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que produce un menor nivel de asociación con el Síndrome. En un estudio realizado por Naisberg y Fenning en 1991 se encontró una relación inversa debido a que los sujetos que más desgaste profesional por el trabajo (Burnout) experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años de experiencia serían los que menos Burnout presentan y por ello siguen en sus espacios de trabajo.

2.1.4 Edad

Con relación a la edad, aunque no parece influir con la aparición del síndrome, se considera que puede existir algún periodo de sensibilización debido a que habría algunos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas.

2.2. Estudios Indagatorios del Burnout

Uno de los instrumentos más utilizados para medir el Burnout es el denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por Christina Maslach y Susan Jackson, que utiliza un enfoque tridimensional para su evaluación utilizando los siguientes componentes: Realización personal en el trabajo, Cansancio Emocional y Despersonalización. (Maslach, Christina; Jackson, Susan. 1986)

Respecto a la prevalencia de este Síndrome, la información es fragmentada, no habiendo aún algún estudio epidemiológico que permita visualizar el porcentaje de población real que la padece, aunque existen investigaciones que se han abocado a realizar esfuerzos en torno a determinar la prevalencia en diversos campos.

En este contexto, en una investigación realizada en 2012 con fundamentos obtenidos mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory a una muestra de 11.530 profesionales asistenciales (Enfermeras, Trabajadoras Sociales y Psicólogos) residentes en España y América Latina, se pudo constatar que la prevalencia de Burnout en este tipo de profesionales fue de: 14,9% en España, 14,4% en Argentina, 7,9% en Uruguay, 4,2% en México, 4% en Ecuador, 4,3% en Perú, 5,9% en Colombia, 4,5% en Guatemala y 2,5% en El Salvador.

Por otro lado, respecto a la prevalencia existente en docentes latinoamericanos, se aprecian diversas investigaciones tendientes a determinar el Burnout como un problema de salud pública en nuestro país, logrando indicar que para el caso de México alcanzaría al 35,5% (en una muestra de 698 docentes de 51 escuelas de nivel superior), para Chile un 27,4% y con proclividad un 47,2% (en una muestra de 479 profesores de educación superior) y para Perú un 40% (en una muestra de 616 docentes de educación media superior) resultados obtenidos en un estudio realizado en 2011 por Rojas, Sara; Sandoval Ocaña y Gil- Monte.

En el año 2008, Fernández Arata y Manuel realizaron un estudio en el que posicionaron 7 esferas ocupacionales en cada una de las dimensiones en las que se basa el “MBI” logrando clasificar a los 537 profesionistas que conformaron su estudio. De manera general en la siguiente tabla se expone el grado prevalente de Burnout de cada profesión.

Tabla # 3. Esferas ocupacionales con índices de Burnout.
Fuente: Fernández Arata, Manuel (2008).

Gremio	Realización personal en el trabajo	Cansancio Emocional	Despersonalización
Agentes de seguridad	Moderado	Moderado	Moderado
Enfermeras	Moderado	Moderado	Moderado
Educación	Alto	Moderado	Alto
Investigación	Moderado	Bajo	Bajo
Servicios Sociales	Alto	Moderado	Moderado
Médicos	Moderado	Moderado	Moderado
Telefonistas	Alto	Alto	Bajo

Continuando con los estudios realizados en torno al Síndrome de Desgaste Laboral, Resulta de especial interés el reciente informe realizado a finales de 2011 por la

referida “Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos” (OCDE), que, con el sugerente título “¿Malestar en el trabajo? Mitos y realidades sobre la salud mental en el trabajo”. Alerta del grave incremento de los casos de depresión y la ansiedad en el entorno laboral. En este sentido, no sólo confirma un dato estadístico de prevalencia de este tipo de patologías que ya venía siendo evidenciado por la OCDE, y que manifiesta que uno de cada cinco trabajadores (20%) presenta problemas mentales como la depresión o la ansiedad, y buena parte de ellos no consigue superarlos, sino que insiste, siguiendo la ambivalencia de las políticas internacionales de este organismo, en la influencia negativa de esas tipologías de malestares en el rendimiento laboral y, consiguientemente, en la ansiada productividad empresarial. Así, mientras que tres de cada cuatro trabajadores con problemas mentales presentan bajos niveles de productividad, lo que contrasta con los datos relativos a las personas “con buena salud”, pues en tales casos tan sólo “uno de cada cuatro no rinde lo que debería”. Los datos son todavía más alarmantes para el tan reclamado imperativo de la productividad, si se tiene en cuenta la OCDE también verifica otro dato puesto en evidencia desde hace tiempo por la OMS, según el cual entre un mínimo del 30% y un máximo probable del 50% de las solicitudes de pensión de invalidez en los países de la organización se deben a estos problemas mentales.

Pero aún hay más motivos de preocupación, pues la actual crisis está agravando un empeoramiento de los problemas relacionados con la salud mental, ampliando una tendencia ya avistada desde hace una década y que podría crecer exponencialmente en los próximos años. La proporción de los trabajadores expuestos al estrés en sus lugares de trabajo ha aumentado en el conjunto de los países de la OCDE entre los que se encentra nuestro país, por la incidencia de la inseguridad laboral que cada vez más personas padecen, incluso por factores institucionales, como la pérdida de garantías de seguridad tanto de sus empleos como de sus condiciones de trabajo, a favor de una mayor flexibilidad y disponibilidad para adaptarse a los requerimientos de los mercados, siempre inciertos e inagotables.

El informe por parte de la OCDE concluye, en línea con otros disponibles, con mayor evidencia económica aún, que no es en el problema donde hay que centrarse, menos en los factores que lo agravan “políticas de recortes del bienestar, social y laboral”, sino en las soluciones, pues sería un deber de todos los agentes o poderes, públicos y sociales, de esforzarse por encontrar nuevas respuestas. Por lo tanto, una de las claves de actuación es “garantizar unas buenas condiciones laborales que permitan reducir y controlar el estrés, asegurar un seguimiento sistemático de los individuos frente a sus comportamientos en materia de bajas por enfermedad, y ayudar a los empresarios a limitar sus conflictos en el trabajo y evitar los despidos motivados por los problemas de salud mental” en los lugares de trabajo. Con un tratamiento adecuado, la mayoría de estos trastornos frecuentes pueden solucionarse mejorando así la oportunidad de acceder al empleo, con lo que, a su vez, mejorará el clima social. Por ello, la OCDE recomienda a los Estados que también incluyan en sus sistemas sanitarios estos trastornos más frecuentes, ya que aumentarían las oportunidades de las personas afectadas para mantener o encontrar un empleo.

Es el bienestar de las personas en todas las esferas de la vida social el eje que debe animar el gobierno de las leyes y de los hombres, no la austeridad a toda costa, pues de lo contrario no se hallara más que un vacío axiológico o ético en el que no cuenta nada importante, más que la “ley del más fuerte”.

2.2.1 Estudios en México

A nivel internacional desde hace poco más de cuatro décadas se ha ido incrementado el interés acerca del síndrome de desgaste laboral, mientras que en México los estudios empiezan a cobrar importancia a partir de los años 90 (Juárez, 2004) y la tendencia ha sido básicamente incorporar aquellas estrategias de investigación donde se privilegia la caracterización y la medición del fenómeno, centrando la mirada en aspectos de tipo técnico organizacional: ambientes laborales, implementación de estrategias de relajación y manejo emocional, reformulación de la estructura organizacional en

términos de cadenas de mando y de autoridad, etc., que si bien son importantes, al quedarse en este nivel lo que hacen es consolidar una serie de conclusiones comprometidas única y exclusivamente con la búsqueda y propuesta de soluciones en los límites de una óptima operación y rentabilidad de las organizaciones económico laborales. A fin de cuentas importa lo que ocurre con los trabajadores: la problemática en salud que se detecta, únicamente en la medida en que afecta el funcionamiento y vocación productiva de las empresas; por lo que a la larga se obstaculiza una visión cuyos alcances ayuden a pensar el fenómeno desde escenarios macro estructurales que determinan su existencia, aportando alternativas de abordaje y posible intervención, con un sentido de crítica y responsabilidad que nos involucra como actores sociales reflexivos, posibilitando alternativas de trabajo diferentes a aquellas que se reducen a visiones fragmentarias de participación regulada.

Es indispensable profundizar en la manera en la que la estructura socio económica determina condiciones y procesos, en este caso laborales, que históricamente le son propios (Ferrari, 2003); de tal forma que el Burnout sería, tal y como se insiste en hacer mención, expresión de un malestar, de una problemática característica de la llamada sociedad contemporánea, donde se exacerban al tiempo que se particularizan fenómenos y contradicciones que han acompañado el despliegue histórico de una manera de organización económica y social, con su consecuente expresión política y cultural.

Si bien en México el diagnóstico sobre el fenómeno del Burnout es incipiente, a nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo registra hasta 160 millones de enfermedades de trabajo, de las cuales dos millones terminan en situación de muerte, lo que significa que cada minuto mueren cuatro trabajadores por una enfermedad relacionada con su actividad laboral (OIT, 2013).

Durante años se pensó que el desgaste físico y psicológico originado por la actividad laboral era un hecho natural, vinculado en especial a ciertas profesiones como la

enfermería y la docencia. Hoy es diferente. "Este problema no distingue actividad, ni escalas en la organización, si hay un esquema de supervisión excesiva, combinado con poco respeto laboral o miedo a perder el trabajo, el resultado es sentirse exhausto o quemado".

El desgaste ocupacional se observa, en mayor medida, entre adultos de 25 a 40 años, refiere el estudio "Desarrollo de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional" realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) entre más de 500 profesionistas. El 100% de los que presentaron la prueba registraron algún grado de estrés y el 60% estaba en niveles altos y daños físicos. De los entrevistados, 45% se desempeña en la iniciativa privada, 36% en el sector público y 20% es independiente. El 27.5% ocupa mandos medios, mientras que el 5.9% son ejecutivos.

Otro hecho relevante en la aparición del síndrome de Burnout son las jornadas excesivas de trabajo detonantes de estrés crónico y bajo rendimiento. Cifras de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2011) refieren que en México se trabaja 500 horas más que el promedio en Estados Unidos, España, Francia, Alemania, Chile y Canadá.

El mexicano labora 2,250 horas anuales, mientras que el resto de las naciones de la OCDE oscila en 1,776 horas al año. Los estudios de la OCDE en 2011 revelan que el 29% de los profesionistas con empleo remunerado dice tener un horario laboral excesivo.

"El Burnout constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad mexicana actual. La fatiga mental, la monotonía y el estrés son etapas antecedentes a este síndrome que es provocado por la tensión en el ámbito laboral" (Quintanilla M, 2013).

Quintanilla especialista con doctorado por la Universidad de Navarra, España, en 2013 afirmó que "aunque los profesionales de salud (médicos, enfermeras, cuidadores), los

maestros y los educadores son quienes sufren los mayores niveles de Burnout, se ha observado que, independientemente de la ocupación, éste se produce como consecuencia de crisis sucesivas de eficacia, falta de confianza en las propias competencias, altas demandas y pobres recursos laborales”.

Se presume que en México son los jóvenes quienes suelen ser los más afectados por este síndrome debido a que “Los recién egresados tienen muchas expectativas de conseguir rápidamente un buen puesto con un salario atractivo, y cuando se enfrentan a la realidad se ven frustradas sus aspiraciones”. También se analiza que presentan mayor prevalencia quienes acumulan más años de estudios, pues encuentran un mercado laboral que no siempre valora económicamente sus conocimientos y habilidades.

Los efectos del Burnout en México han sido estudiados muy poco, de acuerdo a la opinión de especialistas. Incluso los mismos departamentos de capital humano ignoran los síntomas, aunque estos se traduzcan en ausentismo laboral. Las autoridades laborales y de salud, locales y federales, tampoco conocen su impacto en la productividad de la empresa.

La Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos expone en su libro “Mejores prácticas de salud en Recursos Humanos 2013” que el ausentismo laboral puede llegar a tener impactos negativos por costos superiores a 5% en las nóminas de las empresas. Finalmente la consultora internacional de recursos humanos, en 2012 reveló que “los problemas de salud derivados por el estrés laboral generan un elevado ausentismo laboral, pero sobre todo una baja de hasta 13 por ciento en la productividad de las empresas”.

2.3 Calidad de vida en el trabajo, elementos interrelacionados con el síndrome de Burnout.

A lo largo de la historia, se tiene registro de la importancia que tienen las relaciones y las condiciones laborales, muestra de ello son la enorme cantidad de declaraciones, estudios, proclamaciones, adhesiones y documentos que a nivel nacional e internacional se tiene registro. Por supuesto que no son una dádiva ni resultado de la casualidad, ellas significan momentos de sacrificio y exigencia de los trabajadores por el reconocimiento de lo que les es propio, entre estas la salud y bienestar en sus centros de trabajo.

2.3.1 Ambiente de trabajo

Cuando se habla de ambiente laboral en el marco de la concepción actual del trabajo y de la salud, se hace referencia a un concepto que engloba todo aquello que rodea al trabajador, con una triple vertiente hacia los aspectos materiales, psicológicos y sociales.

El concepto de ambiente desde la óptica de la seguridad y salud en el trabajo es asimilable al de las condiciones de trabajo, definidas como las características del trabajo que puedan tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador (Gil-Monte 2005). Dentro de esta definición quedan incluidas: Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo. La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.

Un ambiente de trabajo saludable es imprescindible para una vida laboral sana, de aquí que todos conozcamos que cualquier trabajo lleva asociado determinados riesgos para la salud, por lo que es imprescindible ocuparse del bienestar de los trabajadores en sus edificios de trabajo, propiciando de esta manera el desarrollo de la "Salud Laboral" que puede definirse como un estado de bienestar físico, psíquico y social de un individuo en el entorno laboral.

Actualmente, el trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello en los estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene laboral (Peiró y Bravo, 1999). Bajo esta concepción Ramírez (2009), señala que es necesario propiciar trabajos que sean un aporte a la organización y la sociedad en general, pero además que la ejecución de este trabajo implique velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores, es decir, que no signifique un resultado negativo para la salud, tanto a un nivel físico como a un nivel psicológico.

2.3.2 Salud Ocupacional

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud como "el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad". Anexo a la definición de la OMS, es importante resaltar que la salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Por otro lado, el trabajo es una fuente de satisfacción y realización personal por medio de las relaciones y la seguridad financiera que proporciona, aspectos que son condiciones necesarias para una buena salud mental. La falta de trabajo o la pérdida del mismo, por otro lado, pueden tener efectos negativos sobre la salud. Los desempleados tienen un riesgo de depresión que es el doble del de las personas que tienen empleo.

Así bien, la salud ocupacional busca registrar estados de bienestar en los empleados en sus sitios de trabajo. El cual se logra mediante la implantación de programas de

salud que consiste en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

2.3.3 Clima Organizacional

El Clima Organizacional es un concepto desarrollado inicialmente por Lewin al examinar la influencia de climas sociales creados experimentalmente sobre el comportamiento de niños en un grupo (Oliver, Tomas y Cheyne, 2005). Desde esa primera aproximación se han desarrollado una serie de investigaciones, tal es así que para el Clima Organizacional se pueden identificar tantas definiciones como autores que han tratado de precisar el concepto. No existe un completo acuerdo entre las investigaciones en señalar un concepto único, sin embargo, predomina la definición que el Clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo. Con independencia del autor o teoría de referencia, hay un amplio acuerdo en que el Clima Organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del Ambiente Organizacional (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996). Bajo esta perspectiva, es posible señalar que el Clima Organizacional es una representación socialmente construida y compartida respecto del ambiente laboral (Zohar y Luria, 2004).

A juicio de Lisbona, Palacio y Gómez (2008), el Clima Organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema, que tiene la virtualidad de integrar al individuo, el grupo y la organización.

El Clima Organizacional ha sido considerado por la investigación psicosocial, una variable moduladora de los efectos de factores antecedentes como las prácticas de recursos humanos, la estructura organizacional, el liderazgo, etc. y determinadas variables consecuentes como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la

productividad, los conflictos, la ambigüedad de rol, etc. A juicio de González y Parera (2005), el Clima Organizacional adquiere especial interés por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, toma de decisiones, solución de problemas, aprendizaje, motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. Esta visión es compartida por Laros y Puente Palacios (2004), quienes señalan que la importancia de la investigación del Clima Organizacional es por la influencia que ejerce tanto en el comportamiento como sobre el desempeño de los trabajadores, pudiendo repercutir en la efectividad de las organizaciones.

Actualmente se debate sobre dos tipos de clima organizacional: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia en el ámbito individual, mientras que el segundo se estudia en el ámbito organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización. El tratamiento del clima como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte en el ámbito individual (Chiang y Núñez, 2007).

2.3.4 Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo es un tema que despierta cada vez mayor interés. Es una variable central tanto en la investigación como en la teoría de las organizaciones, desde la perspectiva del diseño de los puestos hasta el de la supervisión. El modelo tradicional define la satisfacción en el trabajo como una disposición afectiva experimentada por el trabajador hacia su trabajo y como consecuencia del mismo. Un trabajador satisfecho con su trabajo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Ocurre lo contrario cuando el trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo. Por lo tanto, la variable “satisfacción laboral” puede tomar valores “positivos” o “negativos”,

representando sus extremos, respectivamente, las expresiones de “sentimientos de gran satisfacción” y “sentimientos de gran insatisfacción”.

Diego y Olivar (2001) señalan que el concepto de Satisfacción Laboral se ha constituido un habitual objeto de análisis en el ámbito psicosocial y podría ser definida como una respuesta afectiva o emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia alguna faceta de éste, señalan también que la Satisfacción Laboral es el resultado del cambio de demandas y las expectativas de una organización, y de las expectativas de los trabajadores y sus objetivos personales. Por lo que se puede señalar que entre los trabajadores y la organización debiesen existir relaciones de reciprocidad, esta reciprocidad se ve explicada cuando la organización proporciona los medios al trabajador para cubrir una serie de necesidades y realizar sus aspiraciones personales, y cuando la organización recibe por parte del trabajador (compromiso, dedicación, trabajo, etc.) para el cumplimiento de las metas organizacionales, por lo que se puede señalar que existe reciprocidad en el concepto.

En relación a lo anterior, Robbins (1999) señala que la Satisfacción Laboral es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, esto representa una actitud más que un comportamiento. Este autor señala una serie de variables que determinan la Satisfacción Laboral, tales como trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, apoyo de pares, compatibilidad entre la persona y el puesto, factores hereditarios. Del mismo modo señala el efecto de la Satisfacción Laboral en el trabajo, como mayor productividad, disminución del ausentismo y rotación laboral.

CAPITULO III. EL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN

3.1 Los problemas laborales en los docentes

Siempre ha sido reiterativo el discurso que para lograr el progreso de un país es fundamental la educación, ante lo cual, se dibuja como principal responsable varios factores y dentro de ellos un eje importante son sus profesores. En el caso de la educación superior son sus académicos universitarios los que llevan a cuesta este desafío formar a los profesionales para el mercado laboral y generar aportaciones de cambio para el bienestar social y económico por medio de la investigación y la divulgación de la cultura. Para poder responder a este compromiso ante la comunidad educativa y la sociedad en general, Torres (1998) comenta que el docente deseado debe ser caracterizado como un sujeto profesional competente, agente de cambio, intelectual crítico e intelectual transformador, enfatizando en unos de los principales trazos para el futuro que es la capacidad de transitar en la interculturalidad tomando del mundo lo mejor y costurar la posibilidad interpretativa y pensante a un mundo más armónico y ciudadano.

Diariamente los profesores se enfrentan a una serie de problemas al realizar sus labores que van desde la dificultad para motivar a un grupo de alumnos, las presiones que implican la planeación de clase, el reporte de las evaluaciones mensuales, la dificultad para mantener la disciplina, la baja percepción económica en algunos casos y la falta de apoyo de los directivos. A la par, el profesorado debe desempeñar tareas docentes, investigadoras y de gestión. Sin embargo, en los procesos de promoción dentro de las universidades se valora más la tarea investigadora frente a las tareas docentes y de gestión. En el claustro académico, esto se traduce en el denominado conflicto investigación-docencia, en el cual el profesor principiante se ve abocado a invertir la mayor parte de su dedicación laboral en ampliar los méritos de investigación, no contando, por lo tanto, con el tiempo suficiente para la formación y preparación

adecuada de las tareas docentes, propiciando en los profesionales de la educación mayores conflictos que encaminan a desarrollar ciertos niveles de estrés (Caballero C, Palacios S. 2010).

3.2 Estilos de afrontamiento docente frente a cuadros de estrés laboral.

A menudo existe, a su vez, un desconocimiento general del marco organizativo en el que el profesor principiante debe desenvolverse, a pesar de que la docencia y la investigación están influidas por la estructura y la organización existente en las instituciones. Ahora se sabe de las múltiples dificultades a las cuales están expuestos los académicos, sin embargo la formas de afrontamiento será un tema sobre el cual ha de enfatizarse, a lo cual, Howard C. Daudistel y Harmon M. Hosh (citados por Barraza 2003) han encontraron seis estilos básicos en la manera de cómo el maestro confronta problemas en su trabajo, estos son:

1. Estilo activo, positivo lógico

Los maestros de este estilo enfrentan situaciones obteniendo información, analizando el problema y diseñando un plan de acción para cambiarlo.

2. Estilo de negación

Los maestros de este estilo reconocen el problema, pero no lo enfrentan y guardan los sentimientos generados para sí mismos. Actúan como si nada hubiera pasado.

3. Estilo de pensamiento mágico

Aquí se ubican los maestros que utilizan defensas psicológicas de fantasía, como soñar o esperar milagros en la solución de una situación problemática.

4. Estilo dependiente

Los maestros que ante una situación problemática acuden a otros en busca de apoyo o ayuda.

5. Estilo místico

Estos maestros ven en las situaciones estresantes una oportunidad de crecimiento personal, una oportunidad de redescubrir la importancia de la vida y de florecer el espíritu.

6. Estilo evasor

Este tipo de maestros enfrentan situaciones estresantes, incrementando actividades que desvíen sus pensamientos de la situación, tales como dormir, comer, tomar bebidas alcohólicas, consumir drogas o cualquier otra actividad ajena completamente a la confrontación directa del problema.

3.3 Agotamiento psíquico: principal corrosivo en el quehacer docente

La siguiente línea de investigación expone el mundo laboral del docente universitario desde una mirada de la creación e innovación intelectual y la vida de sus actores: docentes e investigadores que viven presos en un cotidiano desafío y rivalidad. El perfil en el que se encuentran las instituciones educativas actuales requieren de un docente académico polivalente, profesional, altamente calificado, un agente de cambio, reflexivo, investigador e intelectual para la transformación.

En este sentido, la Universidad se transforma en un espacio donde nuevas líneas de gestión del trabajo se irán aprendiendo, donde el mismo quehacer universitario se replantea todos los días con nuevas miradas y posibilidades de actuación. Esta reinención orientada a modelos de gestión administrativa también modifica las hebras de las rutinas de trabajo en los académicos, construyendo normatividades cada vez más exigentes, mudando éticas y juicios de valor dentro de marcos de creatividad e innovación propiciando con ello también nuevas reglas de convivencia que a su vez transforman un lugar en donde se construyen saberes a un lugar donde también se incuban enfermedades y dolores psíquicos propiciados por los climas laborales

enmarcados por la competitividad, disfrazada como trabajo colaborativo y bajo un discurso de eficiencia identificando al productivismo como el motor desencadenante de la insatisfacción laboral de los docentes, como soporte de estas conjeturas se tienen los diversos estudios que giran alrededor del nuevo quehacer profesional de los docentes en México y el mundo.

3.4 Líneas de investigación del agotamiento psíquico en profesores

Dentro de los hallazgos relacionados con el abatimiento psíquico que se ha observado en los profesionales de la educación es oportuno mencionar lo expuesto por Leal en un estudio realizado en Argentina en 2011, mismo que revela que los académicos universitarios, cuando se les pregunta quienes son a partir de la categoría del tiempo en el que ellos invierten su quehacer cotidiano, cuando hablan de su perfil, el primer referente que les viene a la mente para definirse, es la docencia y el tiempo que les absorbe, más que la investigación y otras actividades que tuvieran que ver con la gestión así pareciera ser que las horas de planeación, de creación y de innovación no forman parte de la contabilidad del tiempo, lo que implica que hay muchas horas atrás de la jornada laboral atrapadas en la actividad docente.

A pesar de lo anteriormente expuesto el productivismo laboral es un tema que posee aristas desde el ángulo que se le vea. Si ésta es desde una mirada de la alta eficiencia no solo se justifica, sino que también se exige, más si la mirada es desde una armonía y búsqueda de una organización saludable, ella revela que para alcanzarla presenta altos riesgos y que los ambientes de trabajo están mostrando que en ellos los tiempos han dejado ver que los estudios sobre clima organizacional revelan que las mediciones y estadísticas dejan ver un comportamiento incesante y competitivo con consecuencias como lo son el Burnout, agotamiento, estrés, etcétera; éstas son señales que la fase de diagnóstico deja paso para tareas de intervención y colocan una nueva era de cuestionamientos a la vida bajo el colectivo organizacional.

Por su parte Kinman en 2001 identifica a la docencia como una ocupación altamente estresante, debido a un estudio realizado en Australia con 2,609 sujetos de 15 universidades, quienes reportan que el trabajo académico de tiempo completo es más estresante y menos satisfactorio. El 40% de docentes trabaja 50 horas por semana, 72% de los entrevistados indicaron que trabajan considerablemente más horas que en años precedentes y que el trabajo durante las noches y fines de semana se ha convertido en un lugar común (Martínez, 2004).

Otro estudio reciente registrado por Magaña y Sánchez en (2004) sobre el síndrome de desgaste laboral (Burnout) en investigadores del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) en el estado de Yucatán, encuentran que la multiplicidad de roles que tienen que asumir hace que el desgaste sea mucho mayor; esta sobrecarga genera que los investigadores se mantengan aislados de ambientes importantes como lo son familia, amigos y en general con lo que les rodea. Así cuando se revisó el comportamiento del fenómeno en otros sectores se encontró que el caso que lo que detona para el mundo la vinculación trabajo enfermedad fue el episodio de la empresa France Télécom , en la que en los últimos dos años se han registrado 32 suicidios probablemente relacionados con el ambiente de trabajo (Managers magazine, 2010).

Años después, Monteiro (2009) dirige un estudio sobre 1,024 profesores de Brasil, tanto de escuelas públicas como de privadas, un estudio transversal acerca de las condiciones de trabajo, mediante el cual descubrió una asociación directamente proporcional entre la demanda en el trabajo y la morbilidad, indicando la presencia de disturbios psíquicos en un en un 44% de los investigados.

En (2011) Martínez, Méndez y Murata, realizaron un estudio en académicos de la Universidad Metropolitana Xochimilco en el que encontraron que con respecto al nivel de exigencias laborales que implica el desarrollo de las actividades, los académicos se manifestaron principalmente por aquellas relacionadas con la sobrecarga de trabajo, así el 41% de los docentes presentaba síntomas de estrés, 38 de cada 100 tenían problemas de disfonía y de trastornos músculo-esqueléticos, 3 de cada 10 consideran

que han sacrificado su vida familiar y social por la misma sobrecarga de trabajo que les implica horarios complicados de trabajo o trabajar en días de descanso.

Los estudios anteriores muestran como una verdadera situación de alarma los aspectos tangibles e intangibles del ambiente laboral que rodean al trabajador y en este caso particular al docente investigador, haciendo énfasis en la sobrecarga y la multiplicidad de roles a desempeñar, debido a que tiene fuertes consecuencias físicas y psicológicas en ellos, se convierte en una llamada de atención para las organizaciones debido a que los estudiosos de estos fenómenos están colocando un foco rojo en los edificios de trabajo ya que esta problemática tiene relación directa con la productividad en los espacios académicos.

3.5 Burnout en el gremio académico

Una de las profesiones en las que existe mayor contacto entre personas es la docencia, actividad considerada como agotadora y estresante, asociada a niveles significativos del Burnout.

Es importante señalar que el sector de la educación parece ser especialmente vulnerable a este problema, es por ello que el Burnout en el profesorado amenaza no sólo sus posibilidades de autorrealización sino también su equilibrio físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de la enseñanza.

Se sabe que el deterioro de la salud del docente repercute directamente en la calidad educativa que los alumnos tienen derecho a recibir. A continuación se presentan factores de riesgo de diversa índole que los profesores enfrentan (Oliveira, D. 2001).

3.5.1 Factores de riesgo dependientes de la administración educativa

- 1) Deficientes condiciones ambientales y escaso material para ejercer la docencia.

- 2) Ambigüedad y objetivos educativos poco claros por parte de los administradores.
- 3) Problema de disciplina por exceso de tolerancia de la administración.
- 4) Sueldos no acordes.
- 5) Ambiente físico del centro educativo
- 6) Escasa promoción personal.
- 7) Pérdida de la autoridad del profesorado.(Permisividad y tolerancia de la administración)
- 8) Filosofía de Prevalecer los derechos de los alumnos sobre los deberes.
- 9) Tipo de organización y clima del centro de trabajo.

3.5.2 Factores de riesgo dependientes de los profesores

- 1) Permisividad de muchos profesores que quieren ahorrarse conflictos en los pequeños detalles, lo que permite finalmente un clima generalizado de violencia y agresividad en los centros.
- 2) Características personales.

3.5.3 Factores de riesgo dependientes de los alumnos

- 1) Conflictividad agresiva de parte del alumnado motivado por el “contexto social y cultural”.
- 2) Alumnos difíciles por diferentes problemas.
- 3) Poca motivación por parte de los alumnos.
- 4) Falta de reconocimiento por parte de los alumnos.
- 5) Ampliación y obligación de la edad de escolarización hasta los 16 años.

3.5.4 Factores de riesgo dependientes de los padres

- 1) Presiones sobre el profesorado y chantajes.

- 2) Violencia y agresiones verbales y físicas.
- 3) Falta de educación, responsabilidad y negligencia sobre sus hijos.

3.6 Una nueva concepción de la labor docente “Capitalismo Académico”

Tras indagar bibliografía que abordara las dificultades que experimentan los académicos en su quehacer profesional se encontró que en 1997, aparece una obra que por su originalidad, ha contribuido a enriquecer las interpretaciones en torno a la reestructuración de la educación superior y más específicamente de las universidades de investigación como resultado de los procesos de globalización apoyados en políticas de corte neoliberal. Esta obra es el libro de Sheila Slaughter y Larry Leslie, **Capitalismo Académico** (Ibarra. C. 2002) las autoras exponen el surgimiento del capitalismo académico a partir del reconocimiento del crecimiento de los mercados globales, el desarrollo de políticas nacionales centradas en la investigación aplicada y la innovación, la reducción del monto de subsidio directo del Estado a las instituciones, y el incremento de los vínculos de los académicos con el mercado.

El capitalismo académico, señalan Slaughter y Leslie, se refiere al uso que las universidades hacen de su único activo real, el capital humano de sus académicos, con el propósito de incrementar sus ingresos; tiene que ver con un conjunto de iniciativas y comportamientos económicamente motivados para asegurar la obtención de recursos externos.

El capitalismo académico da cuenta de la reestructuración de la educación superior en el contexto de la globalización, implicando cambios organizativos sustanciales que han conducido a la adopción de nuevas formas de organización; cambios asociados a la asignación interna de recursos.

Es preciso destacar el aporte de Slaughter y Leslie por el gran acierto al establecer como eje de su interpretación de la reestructuración de la educación superior, la

consideración de las necesidades que le han impuesto los procesos de globalización y regionalización. Las universidades se encuentran hoy subsumidas a la economía y el mercado, perdiendo la autonomía de la que gozaron en otros momentos, para incorporarse a redes de producción de conocimientos en las que las decisiones académicas empiezan a ser tomadas a partir de motivaciones económicas.

Las universidades han dejado de ser "instituciones" de la sociedad para devenir tan sólo a ser "organizaciones" del mercado (Ibarra, 2001, p. 374). En esta dirección, valdría la pena reflexionar e indagar hasta dónde el conocimiento que genera el capitalismo académico es apropiado y explotado por las universidades y sus investigadores, y en beneficio de quién.

Bajo esta perspectiva, es muy relevante observar que el investigador ha visto igualmente reinventada su identidad, pues ha sido desprendido de su libertad de investigación, perdiendo paulatinamente el control del contenido y organización de su trabajo. Los académicos han ido perdiendo su condición de artesanos del saber para conformarse paulatinamente en engranajes de alguna de las grandes maquinarias que integran las nuevas formas de producción del conocimiento (Gibbons, 1994).

El capitalismo académico en México, si bien incipiente, ha sido impulsado desde hace poco más de una década a partir de políticas y programas que alientan la articulación de la investigación y el posgrado a la economía en un marco de desregulación y competitividad. Hay una serie de medidas que apuntan en esta dirección. Primero, la consolidación de la ya señalada estructura dual de la educación superior como sistema diversificado y complejo en el que se distinguen la formación de profesionales para el mercado de trabajo, por una parte, y la investigación científico-tecnológica y el posgrado, por la otra, también la operación de mecanismos de financiamiento extraordinario a concurso para favorecer a los centros de investigación y grupos académicos que mejor se adapten a los requerimientos científico-tecnológicos que reclama el desarrollo económico del país y la modernización de su plantilla académica.

3.7 Desencadenantes del Síndrome de Burnout en docentes.

Por todo lo anterior se puede observar que el ambiente de trabajo en las instituciones de educación superior se ha convertido en un espacio de tensión y lucha donde para sobrevivir se requieren competencias de afrontamiento que puedan dar respuesta a sus demandas laborales.

El estrés laboral en los profesionales de las instituciones que tienen trato directo con los usuarios de sus servicios como los trabajadores del sector educativo, tiene su origen en una serie de variables físicas, psicológicas y sociales.

Gil Monte y Peiró (2000) presenta cuatro niveles de estresores:

En el primer nivel que es el individual: la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

Con respecto a las relaciones personales que representan el segundo nivel: las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o de diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo.

Desde un nivel organizacional: los individuos que trabajan en organizaciones que responden a un esquema de burocracia profesionalizada y que ofrecen servicios de ayuda provocan problemas de coordinación entre sus miembros, padecen la rápida incorporación de innovaciones, la falta de respuesta de los directivos hacia los

problemas, estas situaciones provocan estresores de tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga del rol.

Finalmente en el cuarto nivel, expuesto como el entorno social: Las condiciones sociales de cambio en las que se ven inmersas estas profesiones (cambios en la currícula escolar, reformas de leyes y estatutos, cambios en los perfiles demográficos en la población, etc.) son factores desencadenantes del Síndrome de Burnout.

3.8 Consecuencias del Síndrome de Burnout en el gremio académico

Las consecuencias del Síndrome del Desgaste Laboral pueden situarse en dos niveles: consecuencias para el individuo y consecuencias para las instituciones (Gil Monte y Peiró, 1997, pp. 81-95).

1. Dentro de las consecuencias para el individuo podemos establecer 4 grandes categorías:
 - a) Índices emocionales: uso de mecanismos de distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, sentimientos de alienación, ansiedad, sentimientos de impotencia, sentimientos de omnipotencia.
 - b) Índices actitudinales: desarrollo de actitudes negativas, cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia.
 - c) Índices conductuales: agresividad, aislamiento del individuo, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, gritar con frecuencia, irritabilidad.
 - d) Índices somáticos: alteraciones cardiovasculares (dolor pectoral, palpitaciones, hipertensión, etc.), problemas respiratorios (crisis asmáticas, taquicardia, catarros frecuentes, etc.), problemas inmunológicos (mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, alteraciones de la piel, etc.), problemas sexuales, problemas musculares (dolor de espalda, dolor cervical, fatiga, rigidez muscular, etc.), problemas digestivos (úlceras gastroduodenal, gastritis, náuseas,

diarrea, etc.), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, insomnio, depresión, etc.).

2. Respecto a las consecuencias que para la organización tiene el que sus colaboradores se vean afectados de forma significativa por el Síndrome de Burnout se pueden citar los siguientes índices:

- a) Deterioro de la calidad asistencial o de servicio que demanda el puesto de trabajo.
- b) Baja satisfacción laboral
- c) Absentismo laboral elevado
- d) Tendencia al abandono del puesto y/o de la organización
- e) Disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales
- f) Aumento de los conflictos interpersonales con compañeros, usuarios, jefes o directivos.
- g) Por último, una disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales.

Como se ha visto la amenaza de manifestar el síndrome del desgaste ocupacional es latente, convirtiéndose las instituciones de educación superior en lugares altamente estresantes, debido a que en dichas instituciones los profesionales de la educación se enfrentan de manera cotidiana a una serie de demandas que bajo su propia valoración se constituyen como situaciones generadoras de estrés.

Es importante no dejar de lado que este síndrome representa un problema de salud pública y de salud laboral, ya que se relaciona con un aumento en la tasa de accidentes laborales además de generar elevados índices de ausentismo, que se traduce en pérdidas económicas para las instituciones.

La preocupación de las universidades por ofrecer una enseñanza de calidad supone considerar todas las variables implicadas en el proceso enseñanza-aprendizaje. En este

sentido, es importante identificar los obstáculos y facilitadores que encuentran los docentes para el cumplimiento de sus tareas y la relación que esto tenga con su bienestar psicológico y desempeño laboral para brindar en el mejor de los sentidos un servicio académico de calidad.

CAPITULO IV. MÉTODO

4.1 Objetivo

Identificar la presencia del Síndrome de Burnout en docentes universitarios de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Conducta en el periodo escolar 2014 - 2015, mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory.

4.2 Planteamiento del problema

La necesidad de estudiar el Síndrome de Burnout viene ligada a la necesidad de indagar los procesos de estrés laboral, así como la preocupación que las organizaciones vienen manifestando sobre la necesidad de atender la calidad de vida laboral que ofrecen a sus colaboradores. En la actualidad resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, ya que la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que mantengan los trabajadores permea a la organización, por ejemplo con elevados índices de absentismo, rotación, baja productividad, disminución de la calidad, etc. Asimismo, y dado que la mayor incidencia del Síndrome de Burnout se da en profesionales que prestan una función asistencial o de servicio, como los profesionales de la educación, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general.

La relevancia de la presente investigación tiene fundamento en las conductas que degeneran la salud, las relaciones y el ambiente laboral entre los académicos. Estas conductas aparentemente resultan irrelevantes o de poco cuidado ya que en la población de estudio se pudo observar que esporádicamente se percibe el incremento de absentismo entre compañeros, por consecuencia se desconoce también las razones que orillan al docente al abandono de sus espacios de trabajo.

Por otra parte, existen acciones que atentan directamente las relaciones interpersonales de quien padece Burnout, los académicos suelen manifestar distanciamiento entre compañeros a causa del incesante reconocimiento, la rivalidad ocasionada por las percepciones económicas desiguales recibidas en respuesta a sus labores, el boicoteo entre compañeros de trabajo y en algunos casos violencia física, estas conductas alertan la presencia de una despersonalización hacia su rol profesional. En materia de salud la aparición de éste síndrome puede propiciar en el docente altos índices de ansiedad, depresión, malestares gastrointestinales, dolores de cabeza agudos y finalmente en niveles altos de Burnout suelen aparecer ideas de suicidio, así mismo la aparición de este síndrome se caracteriza también por las intensas jornadas de trabajo que realiza el profesional a tal grado de no tomar en cuenta sus propias necesidades personales.

Desafortunadamente la investigación acerca de este síndrome y en específico la realizada en los profesionales de la educación aún es escasa, por lo que el presente trabajo pretende ser una contribución en el abordaje de esta problemática de salud y contribuir al apoyo de futuras investigaciones.

4.3 Pregunta de investigación

Considerando las afectaciones que el síndrome de Burnout ocasiona en la salud y el ambiente de trabajo de quien lo padece, resulta indispensable reconocer la o las variables que desencadenan la aparición de éste malestar psíquico en el claustro académico; por tal motivo se desprende la siguiente interrogante:

¿Cuál de las tres categorías del síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logro Personal) es la de mayor impacto en los docentes de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Conducta?

4.4 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo Descriptivo, dado que en un estudio de ésta categoría se seleccionan una serie de variables y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para así describir lo que se investiga (Hernández, Fernández, Baptista, 2003).

4.5 Población y Muestra

La Universidad Autónoma del Estado de México reporto para el ciclo escolar 2014 - 2015 una plantilla docente de: 6837 profesores, de los cuales 1248 son de Tiempo Completo, de estos el 95% (1186) tiene estudios de posgrado, 712 son Doctores, 453 tienen grado de maestría y el número de investigadores es de 753. (Segundo informe, Dr. Jorge Olvera García, 2015).

Según los datos mencionados el número de docentes de tiempo completo es casi el 20% de la cifra total de profesores hecho que subraya la orientación de esta investigación. Dirigiendo la atención a la población a investigar, encontramos que del total de la plantilla docente de tiempo completo el 4.4% (55) se concentra en la Facultad de Ciencias de la Conducta, a continuación se expone su plantilla académica para el año 2015:

Tabla # 4. Plantilla Académica Fa.Ci.Co 2015
Fuente: Subdirección Administrativa (Fa.Ci.Co 2015)

	REPORTE
Total de personal por categoría	98 - Profesores de Asignatura
	55 - Profesores de Tiempo Completo
	2 - Profesores de Medio Tiempo
	2 - Técnicos Académicos de Tiempo Completo
	1 - Directivo
	21 - Trabajadores de Confianza
	41 - Trabajadores Sindicalizados

De los datos anteriores se ha elegido como sujetos de investigación a docentes de la Facultad de Ciencias de la Conducta, adscritos a la Universidad Autónoma del Estado de México, con categoría de tiempo completo.

Conocido el número total de docentes de tiempo completo se analizaron características del claustro académico que invariablemente pudieran ser predecesores del síndrome de Burnout, estos criterios de inclusión fueron los siguientes:

- 1) Antigüedad laboral
- 2) Categoría del docente
- 3) Grado académico
- 4) Estudios actuales
- 5) Institución de procedencia
- 6) Pertenecientes al Sistema Nacional de Investigación
- 7) Programa de excelencia de estudios cursados
- 8) Haber presentado ausencia laboral por incapacidad.

Una vez analizados estos indicadores, de una población general de 55 profesores de tiempo completo se logró tomar una muestra representativa de 17 los cuales comparten una característica: haber presentado ausentismo laboral a causa de una incapacidad. Los docentes seleccionados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla # 5. Muestra representativa de la población de estudio Fuente: Recursos Humanos, Facultad de Ciencias de la Conducta, 2015								
FOLIO	ANTIGÜEDAD	CATEGORÍA	CUERPO ACADÉMICO	GRADO ACADÉMICO	INSTITUCIÓN DE PRODEDENCIA	SISTEMA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN	PROGRAMA DE EXCELENCIA	REGISTRO DE INCAPACIDAD
17996	27 AÑOS	T.C.A	NO	MAESTRÍA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA			si
18072	23 AÑOS	PROFESOR	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD LAVAL CANADÁ	si	si	si
15144	15 AÑOS	PROFESOR	NO	MAESTRÍA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA			si
557	38 AÑOS	T.C.E.	NO	DOCTORADO	UNIVERSIDAD DEL ORIENTE			si

					JALAPA			
1170	30 AÑOS	T.C.F	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA			si
3346	21 AÑOS	T.C.F	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA	si		si
3956	19 AÑOS	T.C.C	SI	MAESTRÍA	CIENCIAS DE LA SALUD UAEMEX		si	si
7018	17 AÑOS	PROFESOR	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CAMPOSTELA			si
8628	33 AÑOS	T.C.E	SI	MAESTRÍA	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA			si
9970	39 AÑOS	T.C.E	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA			si
9650	23 AÑOS	T.C.E	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA			si
10356	18 AÑOS	PROFESOR	SI	DOCTORADO	INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			si
10585	32 AÑOS	T.C.F	SI	DOCTORADO	UNICAMP BRASIL		si	si
12416	32 AÑOS	PROFESOR	NO	MAESTRIA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA			si
12678	22 AÑOS	T.C.D	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA			si
12670	17 AÑOS	PROFESOR	SI	DOCTORADO	UNAM	si	si	si
12935	27 AÑOS	T.C.F	SI	DOCTORADO	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA			Si

Tabla # 6. Distribución de la Población

Fuente: Recursos Humanos, Facultad de Ciencias de la Conducta, 2015

Distribución de la Población		
GÉNERO	Femenino:	13
	Masculino:	4
AÑOS DE SERVICIO DOCENTE	15 – 25 Años:	9
	26 – 35 Años:	8
	Profesores:	6

CATEGORÍA	Tiempo Completo A:	1
	Tiempo Completo B:	0
	Tiempo Completo C:	1
	Tiempo Completo D:	1
	Tiempo Completo E:	4
	Tiempo Completo F:	4
GRADO ACADÉMICO	Maestría:	5
	Doctorado:	12
EDAD	Entre: 41 y 68 años	

4.6 Variables del Estudio

4.6.1 Agotamiento Emocional

El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos (Gaines y Jermier, 1983).

Cuando las tareas laborales pierden significado para los individuos, al tener significado solo para la economía y la eficiencia de la organización en la cual laboran, disminuyendo los retos y oportunidades para la creatividad individual. De esta manera el trabajador pierde el significado psicológico, provocando un efecto de cansancio emocional, desmotivación, apatía, desinterés y siente que la empresa solo le ofrece un lugar para trabajar.

4.6.2 Despersonalización

La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo.

Cuando el trabajador siente que se le retira todo el sentido social y psicológico a su tarea, deja de pensar en su trabajo como una labor gratificante, y motivo de orgullo personal. Por el contrario, se vuelve indiferente a la calidad de su trabajo y solo le importa la percepción económica que éste significa, se vuelve hostil, se siente humillado, siente que es tratado como un robot y se comporta como tal, empezando a cometer errores y siente un abismo muy amplio entre él y las personas que controlan la situación.

El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

4.6.3 Logro Personal

Todo ser humano tiene la necesidad de logro para competir con criterios hacia la excelencia, relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros, estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría dificultar la actividad laboral y de aprendizaje.

Los profesionales se evalúan negativamente afectando la relación con las personas a las que atienden, la actitud y la habilidad para desarrollar su trabajo. La falta del logro

personal, se manifiesta por una dolorosa desilusión e impotencia para darle sentido a sus actividades laborales, presentando respuestas negativas hacia su trabajo y hacia sí mismo, tiene baja autoestima, bajo rendimiento laboral, evita las relaciones personales y laborales, tiene sentimientos de fracaso personal y una generalizada insatisfacción.

4.7 Instrumento

Para la recolección de información se ha decidido implementar el cuestionario estandarizado Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1996), que consta de 22 preguntas cerradas con escalamiento tipo Lickert, con opciones de respuesta de uno a siete. El Maslach Burnout Inventory fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, empleado en un principio para medir aspectos de Burnout relacionado con los profesionales de servicios sociales que trabajan en contacto directo con las personas a las que destinan esos servicios, la generalidad de los estudios que han aplicado este instrumento está relacionado con los profesionales de la salud y recientemente ha sido utilizado en el ámbito educativo.

Para efecto de esta investigación no fue necesario construir un instrumento, puesto que existe el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1996) que es el que mide los grados de Burnout en sus tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logro Personal, mismo que ha sido ampliamente validado en nuestro país y cuenta con una alta consistencia interna y una confiabilidad cercana al 0,9.

Finalmente el instrumento que se utilizó fue adaptado por Barraza en 2003 con un lenguaje especial para profesores que consta de 25 ítems en forma de afirmaciones que miden la frecuencia con la que se experimentan determinados sentimientos y actitudes del profesor en el trabajo y hacia los alumnos. El instrumento está compuesto por tres Dimensiones, que se describen a continuación:

Dimensión de Agotamiento Emocional:

Consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 11, 14, 16, 20) Valora la vivencia de pérdida o desgaste de recursos emocionales por los requerimientos del trabajo.

1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2) Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
6) siento que trabajar toda la jornada laboral me cansa.
8) Siento que trabajar me está desgastando
11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo
14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
16) siento que trabajar en contacto directo con mis alumnos me cansa
20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades

Dimensión de Despersonalización:

Está formada por 8 ítems. (5, 10, 13, 15, 22, 23, 24 y 25) Valora la intensidad en que cada uno reconoce la aparición de pesimismo, actitudes de frialdad, distanciamiento o negativas hacia los alumnos. La aparición del Síndrome de Burnout implica el desarrollo gradual de una falta de preocupación por los alumnos a los que se puede llegar a tratar de una forma insensible, deshumanizada, despótica.

5) Me importa poco los deberes de mi trabajo
10) Siento que me he hecho más frío con mis alumnos, colegas y la forma de ver el mundo
13) Me alegro de los problemas que sufren los demás
15) Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a quien esté cerca de mi
22) Me parece que mis alumnos me culpan de algunos de sus problemas

23) Siento que estoy tratando a algunos alumnos y colegas como si fueran objetos impersonales
24) Disfruto escuchar que a otras personas les va mal
25) Me siento vacío con mi trabajo

Dimensión de Logro Personal:

Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) que evalúan los sentimientos de auto-eficacia y de realización personal en el trabajo.

4) Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos que tengo que atender
7) Siento que resuelvo los problemas de mis alumnos.
9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos a través de mi trabajo
12) Me siento con mucha energía en mi trabajo
17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con alumnos y colegas
18) Me siento estimulado después de haber trabajado cercanamente con mis alumnos
19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
21) Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada

Formato de respuesta

El formato de respuesta del cuestionario, es el de escalamiento tipo Lickert que va desde 1 a 7 para las dimensiones Agotamiento Emocional, y Despersonalización, donde:

Nunca =	1
Una o varias veces al año =	2

Una vez al mes o menos =	3
Varias veces al mes =	4
Una vez a la semana =	5
Varias veces a la semana =	6
Todos los días =	7

En el formato de respuesta tipo Lickert son del 7 al 1 para la dimensión Logro Personal donde:

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

4.8 Procesamiento de la Información

Para efectos de conocer cuál de las tres variables del Síndrome de Burnout es la de mayor incidencia en la población de estudio se aplicaron dieciséis MBI (Anexo 1) durante los meses Septiembre y Noviembre del año 2014, conjuntamente se realizaron diecisiete encuestas (Anexo 2) para la recolección de datos individuales de los profesores durante el periodo de julio, agosto y septiembre del mismo año.

Para el procesamiento de los datos obtenidos, fue necesaria la captura electrónica de las respuesta emitidas por los docentes en el MBI, siendo un total de 425 reactivos codificados que a su vez se sometieron a análisis para la asignación de valores, recordando que los puntajes obtenidos por cada ítem tenían la propiedad de evaluarse

contrariamente, es decir, valores que iban de 1 a 7, o bien de 7 a 1, teniendo como soporte las siete opciones de respuesta registradas en el instrumento.

Una vez codificado los resultados, los puntajes que arrojaron los instrumentos fueron posicionados de acuerdo a la tabla anexa al MBI (Tabla 7), logrando identificar por elemento aplicado los grados de Burnout que alcanzaba el encuestado. Finalmente se conjuntaron los puntos totales que permitieron encasillar de manera general a la población de estudio en una escala discriminatoria de Bajos, Medios y Altos niveles de Burnout.

La aplicación de instrumentos se vio precedida de un cuestionario semi-estructurado el cual tenía por objeto recabar información referente a las relaciones laborales, datos generales del docente, satisfacción profesional y personal, condiciones de salud y años de práctica docente, cabe mencionar que de los 17 profesores en su totalidad accedieron a responder el cuestionario, por el contrario en la aplicación del instrumento se registró una abstención, dando como resultado 16 aplicaciones.

4.8.1 Cronograma de actividades

N°	Actividad	Periodo
1	Selección de la población de Estudio	27 / Marzo / 2014
2	Validación del oficio de presentación	08 / Mayo 2014
3	Entrega de oficio a la población encuestada	19 / Mayo / 2014
4	Desarrollo de entrevista con la población de Estudio	22 / Julio / 2104
5	Desarrollo de entrevista con la población de Estudio	05 / Agosto / 2104
6	Desarrollo de entrevista con la población de Estudio	21 / Agosto / 2104
7	Desarrollo de entrevista con la población de Estudio	02/Septiembre/2014
8	Desarrollo de entrevista con la población de Estudio	11/Septiembre/2014
9	Desarrollo de entrevista con la población de Estudio	21/Septiembre/2014
10	Aplicación de Instrumento (MBI)	23/Septiembre/2014

11	Aplicación de Instrumento (MBI)	02 / Octubre / 2014
12	Aplicación de Instrumento (MBI)	09 / Octubre / 2014
13	Aplicación de Instrumento (MBI)	16 / Octubre / 2014
14	Aplicación de Instrumento (MBI)	23 / Octubre / 2014
15	Aplicación de Instrumento (MBI)	29 / Octubre / 2014
16	Aplicación de Instrumento (MBI)	13 / Noviembre / 2014
17	Encuadre de instrumentos y encuestas realizadas	04/Diciembre/2014
18	Codificación de respuestas	18 /Diciembre/ 2014
19	Captura de datos	12 / Enero / 2015
20	Representación gráfica de resultados obtenidos	16 / Enero / 2015
21	Análisis e interpretación de resultados	22 / Enero / 2015
22	Presentación de resultados ante el revisor de tesis	19 / Febrero / 2015
23	Aprobación de resultados	27 / Febrero / 2015
24	Aceptación y VoBo de la comisión revisora	05 /Octubre / 2015

CAPITULO V. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Al emprender un trabajo de investigación sea de la naturaleza que éste sea, uno de los objetivos que se persigue es la exposición de resultados que a su vez otorguen veracidad de la labor realizada, teniendo claro éste objetivo y tras la aplicación de las encuestas diseñadas, la disposición de la muestra de estudio para la correcta contestación de los instrumentos y finalmente la codificación de las respuestas emitidas, se logró identificar que de las tres variables asignadas para la tipificación del Síndrome de Burnout en profesores de la Facultad de Ciencias de la Conducta, la categoría “Logro Personal” registro puntajes plausibles para análisis tras posicionar al 100% de la población en niveles altos de Burnout, seguido del 66% registrado en la variable “Despersonalización”.

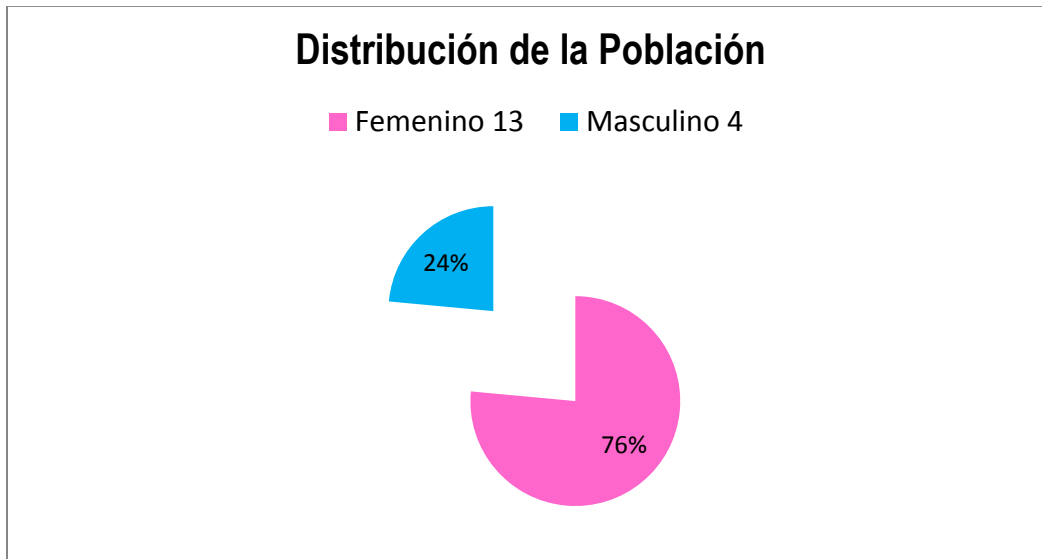
Sin duda la estadística registrada es de alarma toda vez que dos de las tres categorías que dan origen al síndrome de desgaste laboral sobrepasan los niveles medios de Burnout.

5.1 Graficas e Interpretación de Resultados

Grafica # 1. Porcentajes de Burnout

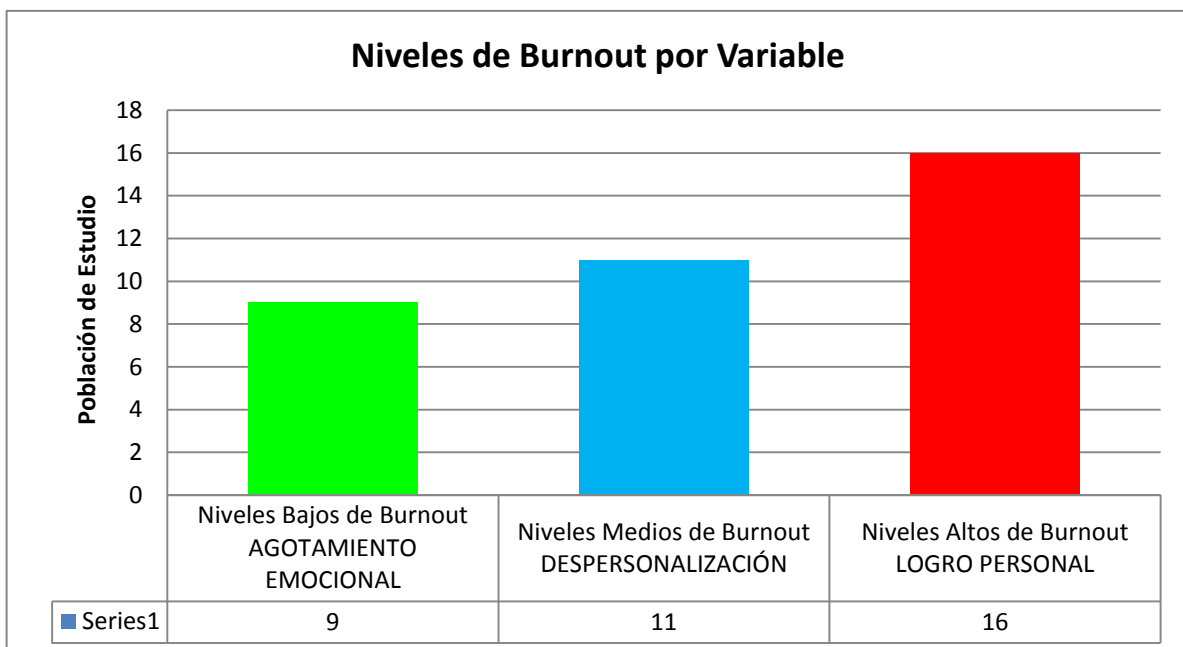
	Puntajes Bajos	Puntajes Medios	Puntajes Altos	Total	%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	9	4	3	16	56.25%
DESPERSONALIZACIÓN	0	11	5	16	68.75%
LOGRO PERSONAL	0	0	16	16	100.00%

Grafica # 2. Distribución de la población.



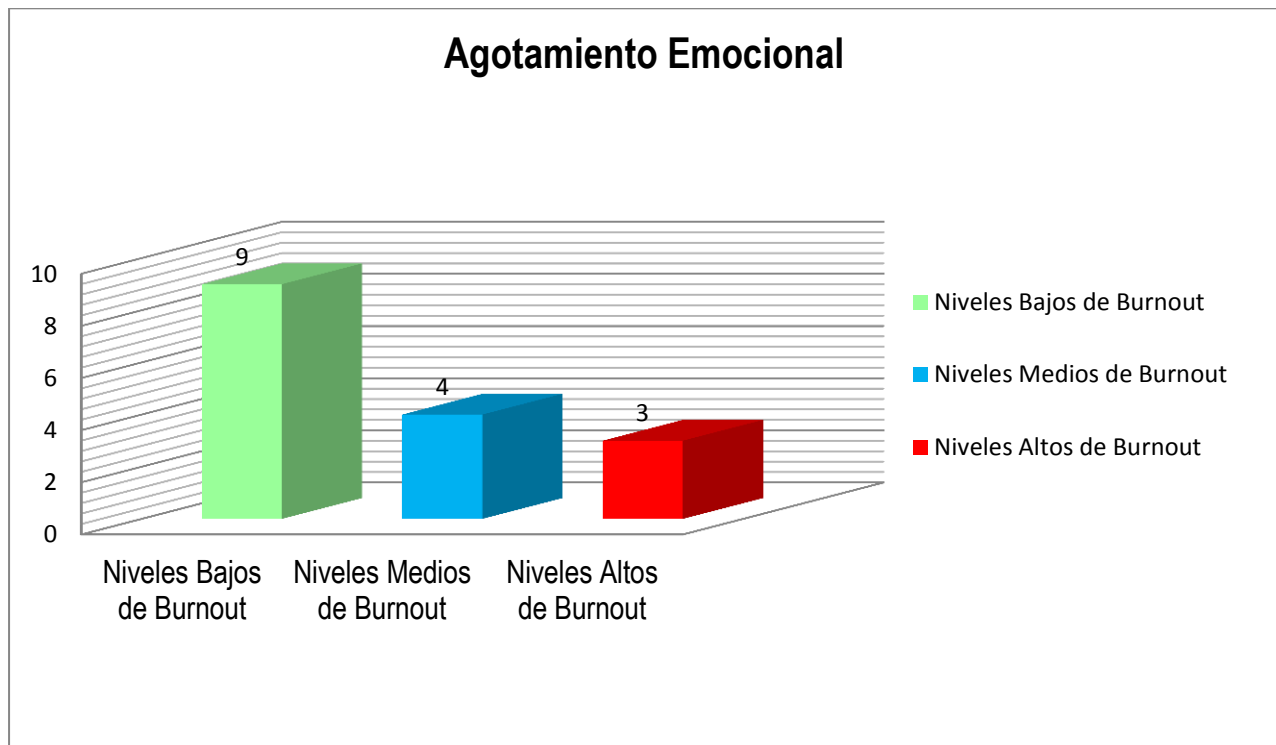
La grafica anterior expone la población de estudio, colocando un 76 por ciento de la población como género femenino y el 26% restante masculino. Cabe mencionar que en su totalidad los profesores que formaron parte de éste estudio cuentan con más de 15 años de servicio docente y las edad promedio es de 45 años.

Grafica # 3. Resultados de niveles de Burnout por variable.



Una vez codificado los resultados obtenidos mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) puede demostrarse que la presencia del Síndrome de Burnout es notorio entre los docentes de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Conducta, bajo la evidencia que de las tres categorías que comprende el instrumento aplicado, dos de ellas (Despersonalización y logro personal) resultaron tener puntajes por encima de los niveles medios de Burnout.

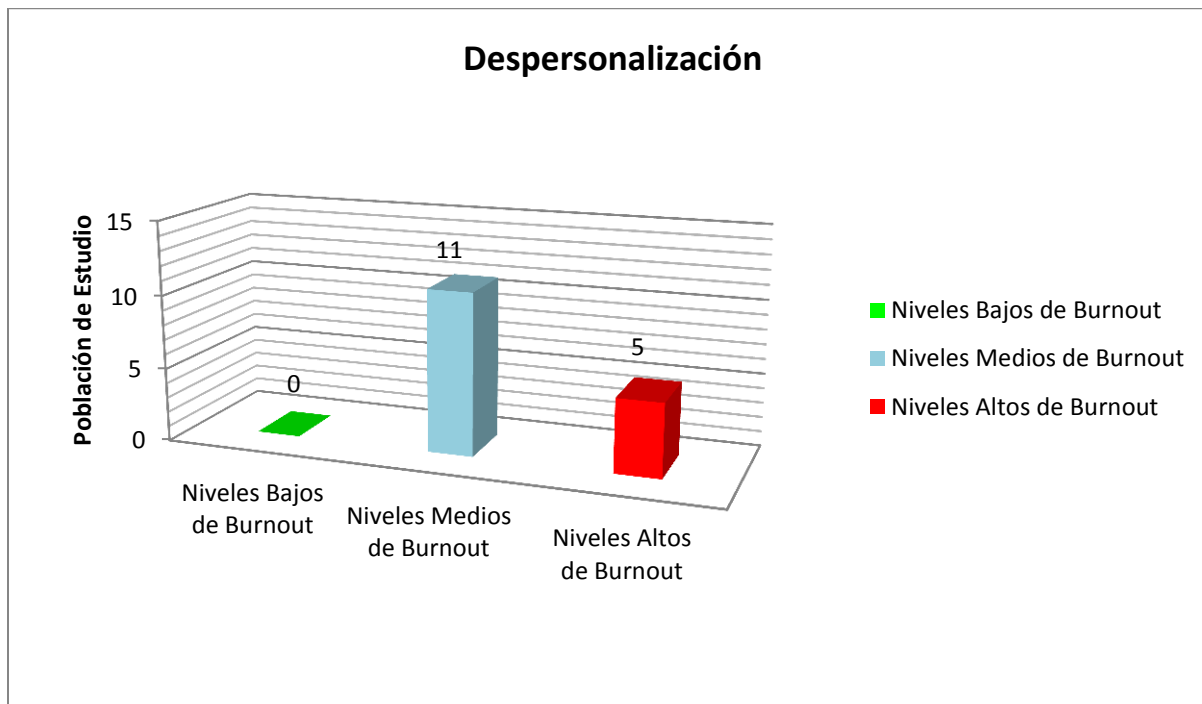
Grafica # 4. Resultados en la variable Agotamiento Emocional



Es relevante mencionar que en la categoría de Agotamiento Emocional, la cual determina las maneras de afrontar las exigencias laborales a las cuales se está expuesto en el quehacer profesional. Se obtuvo que 9 de los 16 profesores describieron no presentar agotamiento emocional ya que su grado de Burnout se encuentra en un nivel bajo, esto resulta contradictorio tomando en consideración que la población total de estudio se caracterizó por presentar absentismo laboral teniendo como motivo enfermedades físicas, así mismo el reporte del área administrativa de la Facultad de

Ciencias de la Conducta informa que en el parido escolar 2014-2015 se tuvo registro de tres incapacidades por parte de profesores de la institución, esto permite inferir que la población puede estar habituada a los instrumentos de tal manera que se muestran evasivos ante el cuestionamiento de su salud física.

Grafica # 5. Resultados en la variable Despersonalización.

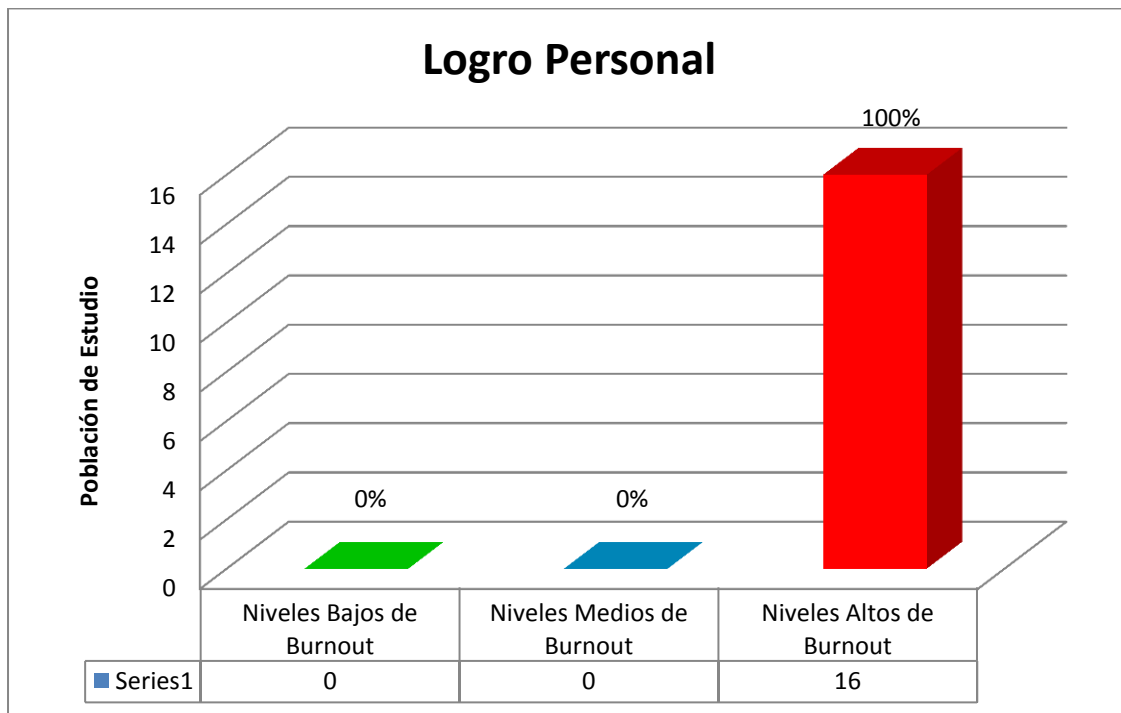


Con lo que respecta a la categoría: Despersonalización, se obtuvo que 11 docentes, presentan un nivel medio de Burnout mientras que los 5 restantes se posicionan en un nivel alto, esto refiere que en el claustro académico puede estar experimentando sentimientos de pesimismo, actitudes de frialdad, distanciamiento o negativas en la relación con alumnos y compañeros de trabajo detonando que el docente con indicios de Burnout perciba aparentemente malos tratos de colegas e incluso desatención de la propia institución.

La aparición del Burnout en esta esfera implica también el desarrollo gradual de una falta de preocupación por la lucidez y permanencia en su centro de trabajo de tal forma

que no parece extraño que un profesor violentado por las circunstancias, las presiones y alienado en su quehacer cotidiano, se queje, enferme o se retire sin previo aviso de las aulas. Así, viendo las afectaciones que emergen de esta variable, implica también una clara pérdida de estabilidad laboral, insatisfacción por los salarios percibidos y limitantes oportunidades de crecimiento profesional.

Grafica # 6. Resultados en la variable Logro Personal.



Por último la categoría que tuvo un sesgo considerable en relación a las dos restantes fue la de Logro Personal, posicionando a toda la muestra de estudio en un nivel alto de Burnout. Esto permite demostrar que los docentes de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias de la Conducta han desarrollado una perspectiva de bajo desempeño en relación a sus logros obtenidos, indicando que la labor docente no cumple por completo sus expectativas socioeconómicas y profesionales, manifestando en ocasiones sentimientos de desvalorización dirigidos hacia sus logros en su centro de trabajo.

Finalmente es de llamar la atención que la plantilla de profesores manifieste que la actividad realizada en su día a día se esté percibiendo como una tarea limitante de

excito; esta falta de estímulo hace que las consecuencias no solo sean propias del docente sino que la productividad en las instituciones como la investigación, certificación, publicación de libros y artículos se vean también afectados, sin olvidar la calidad y el talento con el que se están formando a las generaciones de universitarios que egresan año con año.

5.2 Discusión

Sin duda la presencia del Burnout en académicos se ha visualizado como un problema emergente que nos lleva a pensar en la calidad de la enseñanza que se está originando en las aulas, esto sin apuntar como único responsable al docente, sino más bien considerando las incidencias que tiene el Síndrome de Burnout en los resultados de los académicos. El análisis de esta investigación permite entender que se ha venido fijando una serie de políticas laborales de corte neoliberal bajo una lógica de racionalizar los insumos, de “hacer más con menos”, lo que ha implicado una asignación limitada de recursos económicos, humanos y materiales. En este caso particular, los académicos universitarios confrontados con los cambios en las condiciones de trabajo se traduce en la visible intensificación de la jornada de trabajo, la prolongación de la misma, su práctica en situaciones ambientales inadecuadas y muchas otras condiciones igualmente negativas.

Bajo este panorama los resultados de la investigación arrojan que la despersonalización y el logro personal fueron las categorías de mayor impacto en la población de estudio, permitiendo coincidir con lo dicho por Gil-Monte, & Peiró en 1997, al indicar que este síndrome se ha caracterizado principalmente por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (alumnos, colegas y directivos) y hacia el propio rol profesional. La afirmación de estos dos expertos en el estudio del Burnout da pauta para entender que los elevados puntajes en las dos categorías halladas en la comunidad docente deja ver como escenario de trabajo una institución con un clima laboral adverso acompañado muchas veces de sentimientos de impotencia, apatía

hacia sus labores, una posible pérdida de autoestima y escasa motivación por permanecer en sus centros de trabajo.

5.3 Propuesta preventiva ante el Síndrome de Burnout

Ante un panorama crítico por la aparición cada vez más elevada de profesionales insatisfechos en sus centros de trabajo, la Organización Internacional del Trabajo (2000) destaca que uno de los grandes empeños que deberán acometer los protagonistas del mundo del trabajo como son: Directivos, Dueños y Representantes, será la lucha contra el estrés laboral, siendo esta enfermedad un peligro para las economías pues se ha observado que sus efectos lesionan la productividad, al afectar la salud física y mental de sus colaboradores, lo cual ocasiona costos humanos y económicos muy altos a las organizaciones.

Es importante destacar que para que las instituciones emprendan una administración estratégica del estrés laboral, requieren construir la conciencia general sobre el estrés de trabajo (las causas, los costos y el control); asegurar la dedicación y el apoyo de la dirección para su puesta en marcha e incorporar la aportación y participación de los empleados en todas las fases del proceso.

Se puede mencionar como punto de partida de este proceso, la realización de una serie de evaluaciones sistemáticas enfocadas a detectar el grado de incidencia, el nivel de afectación, los factores detonadores, así como la magnitud de sus consecuencias, cuyos resultados pueden servir de manera objetiva para la toma de decisiones para el establecimiento de intervenciones que permita el manejo óptimo, la prevención y la corrección de esta problemática de salud mental.

Una vez realizada la evaluación que permita detectar el nivel de afectación y los detonantes que propician inicios de Burnout, se considera pertinente la inclusión de una valoración subjetiva por parte de los trabajadores respecto a las condiciones de trabajo en las que se miran, lo cual ofrecería una detección más completa para su estudio desde una perspectiva psicosocial, que aportaría las fortalezas y áreas de mejora en la

vivencia cotidiana de esta problemática, así como su interrelación con los estresores y estrategias de afrontamiento.

En este marco de ideas, es importante considerar la propuesta de Salanova, Peiró y Grau (2000) quienes apuntan que existen tres niveles estratégicos de intervención para el abordaje del síndrome de Burnout:

1. Individual: considera un conjunto de estrategias para el afrontamiento del estrés laboral crónico.
2. Interpersonal: se centra en potenciar la formación de habilidades sociales y las estrategias relacionadas con el apoyo social en el trabajo.
3. Organizacional: se basa en la eliminación o disminución de los estresores del entorno laboral.

Estos niveles dejan ver un abordaje integral del síndrome de Burnout desde una perspectiva psicosocial, cabe mencionar que en la actualidad se puede contar con procesos de intervención interdisciplinarios (médico o psiquiatra, psicólogo clínico, trabajador social y empresa) donde se sugieren ajustes organizacionales (estrategias organizacionales), el apoyo entre compañeros de trabajo (estrategias grupales) y el tratamiento individual (estrategias individuales).

En lo que respecta al plano individual, las principales estrategias que pueden emplearse son las que se centran en la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento, lo cual desde la perspectiva psicosocial de estudio de esta psicopatología, considera la interrelación de los estilos de afrontamiento con los estresores. Con la finalidad de proporcionarles a los trabajadores mediante la capacitación y el adiestramiento la adquisición y desarrollo de una serie de herramientas que les permitan contar con mayores recursos para afrontar los estragos del estrés laboral, principalmente en lo que respecta al agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización en el trabajo.

Al respecto, se recomiendan estrategias instrumentales basadas en técnicas de resolución de problemas y de asertividad, manejo del tiempo en forma eficaz, optimización de la comunicación, cambios en el estilo de vida, entre otras; así como en

programas dirigidos a estrategias paliativas, que se enfocan al entrenamiento y adquisición de habilidades para expresión de emociones, el manejo de sentimientos de culpa y la relajación.

Es importante subrayar que si bien en la actualidad, las intervenciones que más se aplican en las organizaciones son las de corte individual. Cuando el síndrome de Burnout se materializa, a menudo quienes primero se dan cuenta de su manifestación son los superiores, colegas y colaboradores que están alrededor del trabajador, por lo que el apoyo social es, sin duda, la variable moderadora más importante de sus efectos negativos.

De tal forma, que el enfoque de estudio psicosocial de esta psicopatología sigue cobrando relevancia al poner en evidencia la importancia de fortalecer los vínculos interpersonales entre los trabajadores, tanto en el plano laboral como en el humano, dado que la mayoría de las intervenciones que abordan la prevención y el manejo del síndrome de Burnout desde una óptica grupal, se recomiendan fomentar el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y los jefes.

CONCLUSIONES

La salud ocupacional el estrés y el rendimiento laboral constituyen un conjunto integrado y una de las mayores preocupaciones en relación al bienestar de los trabajadores. Se sabe que el estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora, siendo el síndrome de Burnout el que se considera como la fase avanzada del estrés profesional. La presencia de este síndrome en cualquier grupo de profesionales es motivo de preocupación dadas las consecuencias en lo individual con problemas emocionales, conductuales y familiares, en lo organizacional, con altas incidencias de absentismo, deficiencias en el desempeño de tareas, baja productividad y calidad en el trabajo.

Ha quedado establecido que el síndrome de desgaste laboral, es un proceso que se desarrolla como respuesta al estrés laboral crónico, de tal forma que la investigación realizada permitió comprender que la docencia se ha categorizado como una profesión de alto riesgo ya que obliga a sus colaboradores a la realización simultánea de actividades, que van desde la planeación de actividad docente, elaboración de estadística escolar, investigación entre otras y al mismo tiempo mantener estrecha comunicación con: alumnos, autoridades y compañeros, lo que implica un duro esfuerzo y una significativa carga psíquica en el trabajo.

Es importante mencionar que en los hallazgos de la presente investigación se reporto diferencias en las condiciones de género con respecto a la categoría de despersonalización. Siendo los varones los que se evalúan como más calculadores y fríos en el trato hacia las personas con las que frecuentan en su quehacer diario, por lo contrario se pudo registrar que las conductas de las mujeres aparecen con una mayor consideración hacia los demás.

Por otro lado fue posible demostrar que la edad se convierte en una variable que influye en el Burnout manifestando que a medida de que aumenta la edad, mayor es el índice de Burnout de los trabajadores y esto se refleja en las tres dimensiones del síndrome.

Es decir, a medida que avanza la edad de los docentes éstos se sienten más cansados emocionalmente, aumenta la despersonalización y se sienten menos realizados profesionalmente. Tras esta afirmación es importante mencionar que el perfil docente de la muestra analizada es una generación adulta que se encuentra quizá a la mitad o culminación de su vida laboral, con un excelente nivel académico y con amplia experiencia laboral pero que en algunos casos quedo expuesto su necesidad de responder a los nuevos retos que la profesión docente en la actualidad demanda.

En lo que respecta a la conservación del trabajo como medida de salud, la antigüedad también influye, fueron los docentes con menor experiencia laboral los que tienen mejor bienestar y éste disminuye hasta la edad de 40 años, manteniéndose constante al menos hasta la edad de jubilación (60 años o 35 de relación laboral ininterrumpida) Continuando con la variable de la edad, se pudo encontrar que la satisfacción del trabajador decae al paso que el docente aumenta su estancia en el centro de trabajo, al menos en este grupo de estudio, sin embargo no se puede definir que es definitorio, no es correcto pensar que a mayor edad menor satisfacción. Siendo el grupo de sujetos que cuentan con una antigüedad laboral menor a los 20 años los que muestran más satisfacción en su trabajo, pero a partir de los 25 años hay un declive, manteniendo un promedio bajo de satisfacción a lo largo del resto de la vida laboral.

Finalmente los resultados y el trabajo de investigación permitió demostrar que la actividad del docente de tiempo completo requiere dedicación y compromiso no solo en las obligaciones del espacio académico, sino también aquellas dedicadas a la gestión y participación en órganos colegiados entre otras; bajo esta percepción se entiende que mientras se amplíe el proceso de formación de los académicos aumentarán las demandas y exigencias en su desempeño diario, por ello, es importante que las instituciones educativas refuercen la atención de su capital humano, poniendo estricto énfasis en la salud física y mental de sus cuerpos académicos, a partir de esto el resultado será alentador de tal forma que la productividad y la calidad de la enseñanza se verá transformada en beneficio de la educación y la sociedad en general.

SUGERENCIAS

El trabajo de investigación aquí presentado invita a seguir realizando estudios relacionados con este problema de salud laboral a fin de poder asemejar las afectaciones que ocasiona en la comunidad trabajadora y las instituciones, a su vez la tipificación de este síndrome tiene diferentes alternativas para su atención, labor que deberá ampliarse para dar respuesta a las nuevas situaciones de crisis vinculadas con la aparición del estrés.

Bajo esta premisa se sabe que la atención eficaz de este malestar no solo involucra al personal afectado sino también a la esfera laboral en la que se encuentra, por tal razón se sugiere incrementar la participación de colaboradores y superiores en la organización a fin de empezar hablar de una sociedad de trabajo más colaborativa, se ha visto que una buena calidad en las relaciones interpersonales laborales modera la presencia del síndrome de Burnout y aumenta la calidad de vida del trabajador.

Bajo este panorama, las principales estrategias interpersonales para prevenir y controlar esta patología mental encontramos la promoción de las relaciones sociales sanas entre trabajadores como pueden ser encuentros mensuales que sean material para incentivar el trabajo en equipo; evitar la discriminación, exclusión y aislamiento social; formar al personal en estrategias de negociación, difundir la importancia del apoyo social en el trabajo, desarrollar un liderazgo participativo, entre otras.

Desde un abordaje psicosocial cobra también relevancia la puesta en marcha de estrategias organizacionales, para lo cual podrían aplicarse programas de desarrollo organizacional, con el fin de mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos eficaces, con un esfuerzo sistemático y planificado, focalizado a largo plazo en la cultura organizacional y en los procesos sociales y humanos de la institución, así como en el rediseño de las condiciones de trabajo, la creación de un ambiente ocupacional de respeto a la dignidad y a los derechos humano-laborales para la mejora de la calidad de vida y la salud ocupacional de los trabajadores.

De esta manera, todas las intervenciones deben apuntar a evitar y disminuir el desarrollo del síndrome de desgaste profesional, lo cual puede lograrse con la promoción de escenarios ocupacionales que favorezcan la humanización del trabajo, bajo el fundamento de que su personal es la piedra angular de las instituciones, al ser el elemento más importante para enfrentar con éxito las exigencias actuales, la fuente y fortaleza principal de su productividad, calidad y desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA

Aranda C, Pando M, Velásquez I. (2013) "*Síndrome de Burnout y factores psicosociales, en estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México*", Revista Psiquiatría, Facultad Medicina Barna, pp. 30-41

Bandura, A. (1997) "*Self - Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change Psychological*". Review psychological, pp.191-215

Barraza A. (2003) "*El Estrés Académico de los Alumnos de Postgrado de la UPD*" Revista Psicológica de la Universidad de Durango, pp. 26-32

Buendía, J. (1998): "*Estrés Laboral y Salud*". Madrid: Biblioteca Nueva, S.L.

Buunk, P. Hoorens, V. (1993). "*Social support and stress: The Tole of social comparison and social exchange processes*". British Journal of Clinical Psychology, pp. 445-457.

Buzzetti, Marcela (2005). "*Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*". Revista Publica de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. pp. 140-144

Caballero C, Palacios S (2010) "*El Burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados a su aparición*". Revista Latinoamericana Psicología, Argentina, pp. 131-146

Carayon, P. Haims, M. C. Yang, C. L. (2001). "*Psychosocial work factors and work organization*". In W. Karwowski Ed. The International Encyclopedia of Human Factors. London, pp. 111-121.

Chiang, M. & Núñez, A. (2007). *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior”*, Revista ICADE, Chile, pp. 49-74.

Cox, T, Kuk, G y Leiter, M.(1993). *“Burnout, health, work stress, and organizational healthiness”*.En: W.B.Schaufeli. London, pp.177-193.

Diego, R, Diego, J. y Olivar, S. (2001) *“Job satisfaction in banking workers”*, en Psicothema. Vol. 13, nº 4, pp. 629-635.

Dejours, C. (1990). *Plaisir Et Souffrance Dans le travail: “Séminaire interdisciplinaire de psychopathologie du travail”*. Paris: Centre National de la Recherche Scientifique.

Fernández Arata, Manuel (2008). *“Burnout, Auto-eficacia y Estrés en Maestros: Tres Estudios Fácticos”*. Revista de Ciencia y Trabajo. México, pp. 120-125.

Ferrari, J y Díaz, J. (2007). *“Perceptions of Self-concept and Self presentation by Procrastinators: Further Evidence”*. The Spanish Journal of Psychology, pp. 91-96.

Firth, H. Mcintee, J. Mckeon, P. y Britton, P. (1986): *“Professional depression, burnout and personality in longstay nursing”*, International Journal Of Nursing Studies, vol.24, nº3, pp.227-237.

Freudenberger, H.J. (1974). *“Staff burnout Journal of Social Issues”* Burn-out, Nueva York: Doubleday, pp. 159-165.

Freudenberger, H.J. (1980): *Burn-out*. Nueva York: Doubleday.

Gaines, J. (1983) *“Emotional exhaustion in a high stress organization”* Academy of Management Journal, En: W.B. Schaufeli. London, pp 567-586.

Gibbons Michael, (1994) *“The New Production of Knowledge: The Dynamics of Science and Research in Contemporary Societies”* En: SAGE Publications, pp. 213-229

Gil-Monte, P. R. (2000) *“Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)”*. Revista, Psicología del Trabajo, España, pp. 101-112.

Gil-Monte P, Peiró J. (1997). *“Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse”*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Gil-Monte P. (2005). *“Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar”*. Madrid, España: Editorial Pirámide.

Gil Monte, P. (2002): *“Validez Factorial de la adaptación al español del Maslch Burnout Inventory”*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

González, A. y Parera, I. (2005), *“Clima Organizacional: Resultados del diagnóstico en una empresa”*, en Revista: Transporte, Desarrollo y Medio. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT. Barcelona, pp. 47-64.

Hernández, Baptista L, Fernández C. (2003) *“Metodología de la investigación”* México, Editorial: Mc Graw Hill.

Ibarra Colado, Eduardo, (2002) *“Capitalismo académico y globalización: la universidad reinventada”*, Revista de la Educación Superior, México, pp. 63-71.

Juárez, A (2004) *“Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México”* en Revista: Ciencia y Trabajo 6, México: pp. 189-196.

Karasek, R. (1998). *“Demand Control Model: A social, emotional, and physiological approach to stress”*. In J. M. Stellman, Ed. Geneva: International Labour, pp. 13-21.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986): *“Estrés y procesos cognitivos”*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

Lisbona, A., F. J. Palacio, A. Gómez (2008). *“Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional”*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Argentina, pp. 62-74.

Luceño, L., Jaén, M., y Díaz, E. (2006). *“Factores psicosociales y rasgo de ansiedad como previsores de estrés y satisfacción”*. México, Ed. Escritores Selectos.

Manassero M, Vázquez A, Ferrer V. (2003). *“Estrés y Burnout en la enseñanza”*. España, Editorial: Marsella.

Martínez Navarro, S. (2004). *“Prevalencia de síndrome de Burnout y percepción de pacientes difíciles en personal de enfermería”*. Revista Científica, Facultad de Medicina, Universidad Austral de Chile. pp. 53-61.

Marrau, C. (2004). *“El Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente”*. Revista: Fundamentos en Humanidades, Argentina, pp. 53-68.

Martín Daza, F. y Pérez Bilbao, J. (1997). *“Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación”*, México, INSHT. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_e13.htm

Maslach, Christina, Jackson, Susan. (1996) *“Maslach burnout inventory manual”*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, Inc.

Monteiro, S. (2009). "Sofrimento mental e satisfacao no trabalho em professores de unidades prisionais em Porto Velho". Tesis de Maestría para la Universidad de Brasilia, Brasilia, Brasil.

Moreno B, Peñacoba C. (2010) *"El estrés asistencial en los servicios de salud. Fundamentos, metodología y aplicación"*. Madrid, Ed. Biblioteca Nueva.

MerínReig, J. Cano, A. (1995). *"El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. Ansiedad y Estrés"*, Cherniss, Ed. Staff Burnout, N.Y, pp.113-130.

Oliver, A. Tomas, J. M. (2005). *"Clima de seguridad laboral: naturaleza y poder predictivo"*, en Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Argentina. Vol. 21, nº 3, pp. 253 – 268.

Oliveira, D. G. y Melo, S. (2004). *"Cambios en la organización del trabajo docente. Consecuencias para los profesores"*. México. Ed. Sintesis, pp. 183-197.

Pines, A. Aronson, E. y Kafry, D. (1981) *"Burnout: From medium to personal growth"*, en C. Cherniss, Nueva York. (Ed.) Staff Burnout.

Quintanilla, N, B. (2003) *"Discriminación retributiva. Diferencias salariales por razón de sexo"*. Madrid. Ed. Marcial Pons, pp. 142-159.

Ramírez, M. y Zurita, R. (2009), *"Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de Burnout en trabajadores del ámbito educacional"* en Polis, Revistas de la Universidad Bolivariana. Vol. 9, nº 25, pp.537-553.

Robbins S. (1999). *"Comportamiento Organizacional"*. México, Ed. Prentice Hall.

Silva, V. (1999): *“Estudio del Síndrome de Desgaste Profesional”*. Madrid, Editorial. Marsella.

Shirom, A. (2001): *“Burnout in work organization”*, en C.L. Cooper Y I. Robertson (Ed.) *International review of psychology*. Nueva York: John Wiley and Sons.

Salanova, M. Peiró, y Grau, R (2000). *“Burnout: Una nueva perspectiva”*. España, Ed. Babylon, pp. 37-46.

Torres, R. (1998) *“Nuevo papel docente ¿Qué modelo de formación y para qué modelo educativo?”* UNAM, México, Ediciones: Universal, pp. 43-48.

Unda Rojas, Sara; Sandoval Ocaña, Jorge I. (2008). *“Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos”*. México, Ed. Santillana.

Zohar, D. y Luria, G. (2004), *“Clima laboral en organizaciones del sector servicios”* Brasilia, Editorial: Anagrama.

Web

Martínez, S., Méndez, I. y Murata, C. *“Becas, estímulos y sus consecuencias sobre el trabajo y la salud de docentes universitarios”* Reencuentro, núm. 61, pp. 56-70 Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco, Distrito Federal, México Disponible en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=34019137008> consultado el 13 de Febrero de 2014.

Magaña, D. y Sánchez, P. (2007). *“Síndrome de desgaste emocional en el Sistema Nacional de Investigadores. Memorias del IX Congreso Nacional de investigación Educativa”*, Universidad de Yucatán. México. Disponible en línea: www.comie.org.mx/congreso/memoria/V9/ponencias/at16/PRE1178758929.pdf. Consultado el 26 de Febrero de 2014.

Managers magazine (2010). *“Mobbing y acoso laboral: France Telecom”*. Disponible en <http://managersmagazine.com/index.php/2010/01/mobbing-y-acoso-laboral-france-telecom/> 19011. Consultado el 16 de Marzo de 2014.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

(Maslach, C. y Jackson, S.E.)

Instrucciones

Señale la frecuencia con la que siente o percibe cada una de las situaciones expresadas en las siguientes afirmaciones:

	Nunca	Varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1) Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo							
2) Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4) Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos que tengo que atender							
5) Me importa poco los deberes de mi trabajo							
6) Siento que trabajar toda la jornada laboral me cansa							
7) Siento que resuelvo los problemas de mis alumnos							
8) Siento que trabajar me está desgastando							
9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos a través de mi trabajo							
10) Siento que me he hecho más frío con mis alumnos, colegas y la forma de ver el mundo							
11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo							
12) Me siento con mucha energía en mi trabajo							

13) Me alegro de los problemas que sufren los demás							
14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15) Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a quien esté cerca de mi							
16) Siento que trabajar en contacto directo con alumnos me cansa							
17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con alumnos y colegas							
18) Me siento estimulado después de haber trabajado cercanamente con mis alumnos							
19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades							
21) Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada							
22) Me parece que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas							
23) Siento que estoy tratando a algunos alumnos y colegas como si fueran objetos impersonales							
24) Disfruto escuchar que a otras personas les va mal							
25) Me siento vacío con mi trabajo							

Anexo 2. Encuesta Aplicada



Universidad Autónoma del Estado de México

UAEM Facultad de Ciencias de la Conducta



Nombre del Encuestado: _____

Edad: ____ **Grado Académico:** _____ **Categoría Docente:** _____

1. ¿Cuántos años de servicio académico acumula al día de hoy?

2. ¿Cuáles fueron los motivos por los que decidió, optar por la práctica docente?

3. ¿Ha oído hablar del Síndrome de Burnout?

4. ¿Qué opinión tiene respecto al síndrome del desgaste laboral?

5. ¿Cómo considera la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo?

6. ¿La gratificación que recibe por su labor docente, satisface sus demandas económicas y profesionales?

7. ¿Actualmente cuál es el principal reto al que se enfrentan los docentes universitarios?

8. ¿Cómo describe las exigencias que recibe de los alumnos y de la administración escolar?

9. ¿Al término de su jornada de trabajo ha experimentado profundo cansancio o sensaciones de irritabilidad?

10. ¿Durante los dos últimos años laborales ha presentado ausentismo o acusa de alguna enfermedad?

Tabla # 7. Posicionamiento de niveles de Burnout por puntajes.
 Fuente: Maslach; Jackson, Susan, 1996

	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	< 18 puntos	19-26 puntos	> 27 puntos
Despersonalización	< 5 puntos	6-9 puntos	>10 puntos
Logro personal	> 40 puntos	34-39 puntos	< 33 puntos