



Título: Síndrome de Burnout en docentes de asignatura del plantel Nezahualcóyotl de la UAEméx

Autora:

Felicitas Vilchis Velázquez

feliz_ilce@yahoo.com.mx

Universidad Autónoma del Estado de México

Recepción: 6 de abril de 2022

Aceptación: 17 de junio de 2022

Publicación: 15 de julio de 2022

Resumen

El objetivo del presente trabajo fue caracterizar el síndrome de Burnout en sus tres dimensiones en los docentes de asignatura del plantel Nezahualcóyotl de la Universidad Autónoma del Estado de México.

A partir de un enfoque psicosocial del fenómeno, el diseño fue descriptivo, enmarcado en el paradigma hipotético deductivo, ya que comprende la recolección de datos, el registro, su análisis y organización de la información.

Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que detecta el síndrome en sus tres dimensiones, traducción al español por Gil-Monte, el cual fue aplicado a la totalidad del universo de estudio constituido por 150 docentes de asignatura que imparten clases en dicho plantel.

En lo que respecta a los resultados obtenidos se encontró la manifestación del síndrome de Burnout en sus tres dimensiones: un 50% en la dimensión desgaste emocional, el 29% para despersonalización y el 21% la falta de realización personal, llegando a la conclusión de una necesidad de prestar atención por la existencia de la manifestación del síndrome de Burnout en los docentes de asignatura del Plantel



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564
Nezahualcóyotl de la escuela preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, dimensiones del Burnout, docentes

Title: Burnout syndrome in subject teachers of the Nezahualcóyotl campus of the UAEmex

Author:

Felicitas Vilchis Velázquez

feliz_ilce@yahoo.com.mx

Universidad Autónoma del Estado de México

Abstrac

The objective of the present work was to characterize the Burnout syndrome in its three dimensions in the subject teachers of the Nezahualcóyotl campus of the Autonomous University of the State of Mexico.

Based on a psychosocial approach to the phenomenon, the design was exploratory descriptive, framed in the hypothetical deductive paradigm, since it includes data collection, recording, analysis and organization of information.

A questionnaire from the Maslach Burnout Inventory (MBI) was used to detect the syndrome in its three dimensions, translated into Spanish by Gil-Monte, which was applied to the entire universe of study consisting of 150 subject teachers who teach at the campus.

With regard to the results obtained, the manifestation of Burnout syndrome was found in its three dimensions: 50% in the emotional exhaustion dimension, 29% for depersonalization and 21% the lack of personal fulfillment, reaching the conclusion of a need to pay attention to the existence of the manifestation of Burnout syndrome in the subject teachers of the Nezahualcóyotl Campus of the preparatory school of the Autonomous University. Of the State of Mexico.



Introducción

El presente trabajo de investigación hace una aportación a la descripción del fenómeno denominado Síndrome de Burnout en profesores de asignatura del Plantel Nezahualcóyotl de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México.

El síndrome de Burnout se puede definir a partir tanto de una perspectiva clínica como desde una perspectiva psicosocial. Desde el punto de vista clínico representado por Freudenberger (1994), el Burnout “es el estado al que arriba el sujeto como consecuencia del estrés laboral y hace alusión a una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral como resultado de la pérdida del idealismo y frustración de las expectativas profesionales” (p.59). Desde la perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1986) definen al síndrome como:

(...) una respuesta disfuncional en individuos que trabajan en profesiones de asistencia, a una tensión emocional de índole crónica, originada en el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas. Está compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. (s.p.)

El burnout se desarrolla de forma progresiva: el primer indicio es el estrés, el sujeto se desborda por el trabajo; más tarde, aparecen síntomas como tensión, fatiga, irritabilidad y nerviosismo, para terminar con trastornos conductuales y de relación en el ámbito laboral.

Las innovaciones desarrolladas en el contexto laboral producto de los avances en los rubros de la tecnología de la comunicación y económicos en este mundo



globalizado, han dado como resultado el desarrollo del estrés laboral o también llamado síndrome de Burnout al interior de las diferentes organizaciones. Así mismo se ha convertido en una problemática de gran relevancia y preocupación para las disciplinas e instituciones que se ocupan de la salud de los trabajadores (Peiró, 2004).

Hoy en día los docentes de la educación se enfrentan continuamente a escenarios muy demandantes, su labor cotidiana puede ser física y emocionalmente agotadora. Es así que el estrés derivado de trabajar en instituciones educativas públicas en contextos cada vez más complejos y demandantes implica en algunas ocasiones el desarrollo del agotamiento emocional o profesional, también llamado Burnout, el cual puede llegar a afectar la calidad de vida laboral.

Las condiciones de la docencia, por consiguiente, exigen una elevada responsabilidad y trabajo diario del profesorado, unido al escaso tiempo para la planeación, la discusión constructiva, la reflexión o, simplemente en cuanto a compensaciones reales y tiempo para reponerse:

(...) el proceso laboral en las escuelas se parecerá cada vez más, como parte de un proceso histórico continuo, al trabajo realizado en fábricas y oficinas (...) Ahora es habitual el nombramiento, acompañado de un contrato, en el que se especifica el trabajo a realizar, algo que se considera necesario para propósitos de evaluación y despido. (Lawn y Ozga, 2004, p.42)

Los docentes tienen que lidiar con alumnos que en la actualidad no son capaces de responder por su comportamiento, sintiéndose incompetentes ante tal escenario. Puede afirmarse que los académicos universitarios integran uno de los sectores profesionales más afectados por el síndrome de estrés laboral, mejor conocido como el síndrome de Burnout, cuyas consecuencias laborales pueden ser desafortunadas tanto para el profesorado como para la institución educativa.



Aunado a ello ahora los profesores por el confinamiento que causó la pandemia por COVID-19 tienen que aprender a trabajar con la tecnología para llevar a cabo su labor docente, situación que contribuye al estrés laboral.

El síndrome de Burnout es un mal frecuente en los profesionales de la educación. No es inusual ver profesores que siendo jóvenes mostraban una gran vitalidad y pasión por su labor, pero que con el paso de los años han perdido toda motivación, se muestran fácilmente irritables o muestran evidentes signos de ansiedad y rechazo frente a cada nueva jornada de trabajo.

El síndrome de Burnout del docente fue descrito por Cunningham (1983) como un agotamiento físico, emocional y actitudinal que desemboca en una disminución significativa de la satisfacción y la ejecución laboral, y se genera “por soportar” un elevado nivel de estrés como consecuencia de demandas de trabajo con presión temporal, relaciones inadecuadas, masificaciones de las aulas, falta de recursos, aislamiento, sentimientos de violencia, desempeño de un rol ambiguo, oportunidades de promoción limitada y falta de apoyo. Al ocasionar malestar emocional y físico, el Burnout conduce a un incremento de rotación laboral, absentismo, reduce la satisfacción laboral, provoca retraimiento mental y/o huida física y enajenación, aumenta los conflictos inter e intra individuales y en general reducen el rendimiento profesional del individuo (p.p.37-51).

Se piensa que el docente universitario puede padecer este síndrome, porque ya de por sí su propia carga de trabajo conlleva variables que, de acuerdo a la literatura consultada, antecedente al Burnout, tales como: apremio de tiempo, densidad de operaciones, repetitividad, trabajar aisladamente, alto grado de responsabilidad y dificultades en la disciplina producto de la violencia en los jóvenes. Aún más, el docente se ve sometido a diferentes presiones laborales por falta de recursos materiales, de tiempo y/o personales. De tal suerte que el docente ha visto incrementar su carga de trabajo, debido a que, últimamente, el gobierno y los



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564

diferentes grupos sociales, le exigen elevar la calidad y la productividad de la enseñanza en la universidad y en los demás niveles del sistema educativo, en tanto que los recursos son escasos.

Otras exigencias que su trabajo les impone a los profesores son la necesidad de actualizar sus conocimientos continuamente y ser capaces de manejar nuevas tecnologías, elemento que se agudizó en el tránsito a la modalidad de educación virtual debido a la pandemia por Covid-19. También es cierto que existen algunos profesores que carecen de la comprensión pedagógica necesaria para realizar su trabajo, así mismo que los recursos económicos se han reducido, de tal manera que el personal académico hoy en día debe “dar más con menos” para responder a los requerimientos del gobierno y de la sociedad.

Por lo que un ámbito especialmente sensible al desarrollo del Síndrome de Burnout, es el espacio educacional o docente. Son los profesores quienes deben lidiar con los cambios y las exigencias impuestas tanto por los directivos, padres y alumnos, en el desarrollo de sus funciones que son de gran importancia social: si el profesor o profesora se encuentra en un precario estado psicológico influirá en la calidad de la enseñanza que imparta a los estudiantes. Es decir, es una profesión que tiene repercusiones muy directas para la sociedad (Darrigrande, et al, 2009).

En el contexto educativo, el agotamiento se refiere a la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los estudiantes, sus familias y el centro educativo (Salanova, Martínez y Lorente, 2005). Al respecto, se han elaborado diversas explicaciones para comprender qué lleva al agotamiento en los docentes.

Dado que la profesión docente requiere de entrega, idealismo y servicio a los demás, se ha propuesto que los profesores que se comprometen más con su trabajo tienen mayor riesgo de padecer el síndrome, debido a la frustración que sienten por



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564
no conseguir los logros esperados en sus estudiantes, a pesar de sus esfuerzos (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003).

Los profesores se pueden ver expuestos a diversas fuentes de estrés; por ejemplo, Kiriaco (2001, citado en Montgomery, s/f), señala que las mayores causas de estrés de los maestros de primaria y secundaria son, por mencionar algunas, enseñar a alumnos que carecen de motivación, mantener la disciplina en el aula, hacer frente a las exigencias de plazos y de volumen del trabajo, tener que adaptarse a grandes cambios, ser evaluados por otros, asumir relaciones desafiantes con otros colegas, con la administración y con la dirección, y finalmente, el hecho de estar expuestos a desfavorables condiciones de trabajo en general.

Revisando la literatura se han encontrado numerosos estudios efectuados en varios países, estados y regiones acerca del síndrome de Burnout, con diferentes poblaciones de médicos y docentes. Uno de ellos es el efectuado por Barraza, Carrasco y Arreola (2006) quienes realizaron un estudio comparativo del síndrome de Burnout entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. En este trabajo presentan información sobre el tipo de profesionistas que son vulnerables a este síndrome, como se muestra a continuación:

ESTUDIO	PROFESIÓN	BURNOUT
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Pines, Arason y Kafry (1981)	Diversas profesiones	45%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros	20-35%
Henderson (1984)	Médicos	30-40%
Smith, Birch y Marchant (1984)	Bibliotecarios	12-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeras	17%
Jorgesen (1992)	Estudiantes de enfermería	39%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos	50%



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564
Cuadro No.1 incidencia de Burnout por profesiones. Fuente: Casas (2002, citado en Barraza y otros, 2006)

Por su parte Salanova, Llorens, y García-Renedo (2003) encontraron que los mayores estresores para los docentes son, en orden de importancia: la sobrecarga de trabajo y de tipo emocional (pues se les exige que se impliquen a nivel personal con los alumnos, padres y sociedad, en situaciones conflictivas), ambigüedad y conflicto del rol, falta de apoyo social por parte de los compañeros y/o el centro de trabajo, ausencia de coordinación para realizar trabajo en equipo, desmotivación, apatía e indisciplina por parte de los alumnos y obstáculos técnicos.

En Lima, Perú, Fernández (2008) abrevia tres estudios realizados con 929 profesores de escuelas primarias y secundarias (617 mujeres y 312 hombres) donde se relaciona Burnout, autoeficacia y estrés. Las variables fueron: estresores, tipo de personalidad, Burnout, satisfacción en el trabajo, autoeficacia, orientación a metas, estrategias de aprendizaje y desempeño del profesor. Para medir el Burnout se aplicó el MBI Maslach & Jackson (1981). Los resultados mostraron la existencia de un elevado nivel de Burnout en los profesores, que fue más alto en los de educación primaria (43.2%) que en los de secundaria (36.6%). Se encontró una relación significativa entre los estresores, conducta tipo A, satisfacción en el trabajo y variables de desempeño docente, como la autoeficacia percibida, que puede verse como un factor protector contra el Burnout.

A fin de evidenciar la presencia del Burnout en docentes de educación básica e identificar las características asociadas al síndrome, Padilla, Gómez, Rodríguez, Dávila, Avella, Caballero & Vives (2009) evaluaron a 343 docentes que laboraban en tres colegios públicos de Bogotá, Colombia. Se aplicó el MBI y un cuestionario de factores sociodemográficos, personales y laborales. Se encontró que aproximadamente 29.7% de los maestros cursaban con Burnout y el 25.3% de ellos presentaron cansancio emocional alto.



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564

En México, específicamente en la zona metropolitana de la ciudad de Guadalajara, Aldrete, Preciado, Franco, Pérez & Aranda (2008) en un estudio realizado con 257 docentes sobre factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout hallaron diferencias entre hombres y mujeres docentes de secundaria, señalando que el síndrome de Burnout es sin duda un hallazgo preocupante, ya que ocho de cada diez docentes, presenta una o más de las dimensiones afectadas. Se visualizó el agotamiento emocional como la dimensión en la cual casi la mitad de los docentes presentaron mayor problema, no encontrando relación entre los géneros, lo que coincide con lo reportado en médicos por Sos Tena (2002). Sin embargo, en el estudio de Grajales (2001) las profesoras reportaron niveles de agotamiento emocional significativamente mayor que los varones.

En León Guanajuato otra investigación realizada por Sahili y Kornhauser (2010) con 89 docentes, encontró que aproximadamente el 20% de los profesores de la Universidad EPCA (Escuela Profesional de Comercio y Administración) padecen Burnout en alguna de las tres dimensiones del síndrome.

Las investigaciones con docentes en las instituciones universitarias son insuficientes, de aquí la necesidad de realizar estudios que exploren y describan cómo se muestra el síndrome de Burnout en sus tres dimensiones de acuerdo al modelo psicosocial de Maslach y Jackson. En virtud de la prevalencia de este trastorno, la presente investigación se planteó como objetivo: Caracterizar el síndrome de Burnout en sus tres dimensiones en los docentes de asignatura del plantel Nezahualcóyotl de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Desarrollo

Marco Teórico

El Síndrome de Burnout es un término anglosajón cuya traducción más próxima y coloquial es “estar quemado”, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564

trabajo. El concepto de quemarse por el trabajo (Burnout), surgió en EE.UU. a mediados de los años 1970 (Freudenberguer, 1974), para explicar el proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios, sociales, educativas), por mencionar algunos. Aunque la literatura sobre el tema es cada día más numerosa, uno de los inconvenientes para afrontar esta indagación, ha sido la inexistencia de un marco teórico ordenado, pues la mayoría de los estudios se han centrado en áreas muy concretas, tales como el análisis de factores organizacionales, socio demográficos, acontecimientos vitales y familiares estresantes, o sobre aspectos relacionados con la salud, entre otros.

El constructo de Síndrome de Burnout utilizado para describir a un tipo de estrés generalmente vinculado a las profesiones asistenciales o de servicio, comienza a desarrollarse con los escritos de Freudenger (1974), quien lo introdujo en el terreno científico, autor que describe clínicamente el síndrome como "Una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (p.161).

También al Síndrome de Burnout se le ha reconocido como una patología que afecta a los profesionales de cualquier parte del mundo, que trabajan o están en contacto directo con personas, como son los profesores, médicos, estudiantes, policías, entre otros, atentando principalmente en aquellos individuos cuyo trabajo tiene repercusión directamente sobre la vida de otras personas en las organizaciones. Al Síndrome de Burnout se le puede definir a partir de una perspectiva clínica como de una perspectiva psicosocial. Desde el punto de vista clínico representado por Freudenger (1994) el Burnout: "Es el estado al que arriba el sujeto como consecuencia del estrés laboral y hace alusión a una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral como resultado de la pérdida del idealismo y frustración de las expectativas profesionales" (p.159).

Desde la perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1986) definen al Burnout como una respuesta disfuncional en individuos que trabajan en profesiones de asistencia, una tensión emocional de índole crónica, originada en el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas. Está compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Maslach y Jackson (citadas en Neira, 2004) consideran al Burnout como un síndrome tridimensional compuesto por:

1. Agotamiento emocional: caracterizado por la presencia de cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas y que hace referencia a la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
2. Despersonalización: alude al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a los beneficiarios del propio trabajo. Está acompañado de un incremento de irritabilidad, pérdida de motivación y por la presencia de un profesional que se muestra cínico, irónico, culpando a los usuarios de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
3. Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: surge cuando comprende que la demanda que le hacen, excede su capacidad para atenderla de forma competente, con lo cual se obtienen respuestas negativas hacia uno mismo, hacia su trabajo, produciéndose evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima, una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, sentimiento de fracaso profesional y carencia de expectativas en el trabajo e insatisfacción generalizada (p.123).

Maslach (1976) definía en un primer momento el Burnout como “Un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564

distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo” (p.16). Más tarde en el Maslach Burnout Inventory (MBI), el Burnout aparece definido como “Un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal” (Maslach y Jackson, 1986, p.72).

Según Moriana y Herruzo (2004) el término Burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach en 1982, donde se define “como una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo” (p.4). Una de las definiciones que más se aproxima a la que formulan varios autores en la cual se explica la relación del Burnout con el ámbito laboral es la que postula Faber (1983):

El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima. (p. 23)

Por otro lado, Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación del estrés y el burnout argumentan textualmente lo siguiente:

El burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo provoca si más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto. (p.739)

Según Cherniss (1993) el síndrome se desarrolla de forma continua y fluctuante en el tiempo, como se describe a continuación:

- En la primera, tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial.
- En la segunda, se produce un estado de tensión psicofísica.
- En la tercera, se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a los pacientes de forma distanciada, rutinaria y mecánica, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta.
- Por lo general el Síndrome se caracteriza por:
- Es insidioso: Se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y se entra). Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde está la frontera entre una cosa y la otra.
- Se tiende a negar: Ya que se vive como un fracaso profesional y personal.
- Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa un lazo importante para el diagnóstico precoz.
- Existe una fase irreversible: Entre un 5% y 10 % de los médicos, el síndrome adquiere tan virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy la única solución es el abandono de la asistencia. En la profesión hay bajas.

Por esta razón vale la pena realizar medidas preventivas ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un simple desgaste y el síndrome es muy sutil (p.p.135-149).

Los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social consideran que el síndrome de quemarse por el trabajo, tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del



Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564

proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Entre ellos se encuentran los docentes, por ser una profesión que demanda de los maestros una entrega y servicio en las actividades de enseñanza aprendizaje.

Dimensiones del síndrome

Maslach (1986) agrupa las causas responsables del síndrome en tres categorías de factores (personales, profesionales e institucionales) que se dan cita en el personal médico, profesores, entre otros, favoreciendo la aparición del Burnout. En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) plantean que:

- El componente de estar agotado emocionalmente representa la dimensión básica e individual del estrés en el Burnout.
- El componente de despersonalización o cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal del Burnout
- El componente falta de realización personal en el trabajo se refiere a la dimensión de auto evaluación del Burnout.

Agotamiento emocional

El agotamiento emocional se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

Es muy probable que el agotamiento emocional y la indiferencia en el trabajo se traduzcan en ineficacia laboral como resultado de la insatisfacción y de pobres expectativas personales, por lo que algunos autores consideran que la ineficiencia laboral (ineffectiveness), sea más bien el resultado del agotamiento emocional y de la despersonalización, que un componente propio del síndrome (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que detona en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach y otros, 2001).

La dimensión de agotamiento emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Despersonalización

La dimensión de despersonalización o cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).



Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y el que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (Maslach y otros, 2001).

El Cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de crisis. Cabe señalar que pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre con el BO (Jackson y otros, 1986).

Maslach y Leiter (1997) agregan que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Asimismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían “estrictamente por las reglas”, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja. Posteriormente los autores agregan que las demandas son más manejables cuando las personas a las que atienden son consideradas como objetos impersonales del trabajo (Maslach y otros, 2001). Este factor hace énfasis en la necesidad de la empatía en las profesiones de ayuda y servicio a personas (Bakker, 2002).

Falta de realización personal

La dimensión de falta de realización personal apunta a la sensación de que no se están obteniendo logros en el trabajo, autocalificándose negativamente y declinando el sentimiento de competencia en el trabajo, lo que alude a las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y otros, 1997; Halbesleben y otros, 2004). Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador.

Metodología

Esta exploración preliminar del síndrome de Burnout en un amplio universo en los docentes del Plantel de la Escuela Preparatoria No. 2 Nezahualcóyotl de la Universidad Autónoma del Estado de México requirió de una metodología cuantitativa del paradigma hipotético deductivo, el cual se basa en procedimientos que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica.

Hipótesis

El Síndrome de Burnout se expresa en alguna de sus tres dimensiones en docentes de asignatura de la escuela preparatoria del plantel Nezahualcóyotl de la Universidad Autónoma del estado de México.

Variable

- Síndrome de Burnout

Dimensiones:

- Desgaste emocional: es un cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo.
- Despersonalización: es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo.

- **Falta de Realización personal:** Sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo.

Operacionalización de la variable

Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Cansancio físico. - Sentirse cansado al final de mi jornada laboral. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. Creer que se está trabajando demasiado. Cansancio psicológico. - Sentirse emocionalmente agotado por el trabajo. Sentirse fatigado cuando se levanta de la cama para ir a trabajar. Irritabilidad. - Sentirse frustrado en el trabajo. Sentirse “quemado” por el trabajo. Ansiedad. - Trabajar directamente con personas me produce estrés. Abatimiento. - Sentirse acabado.
	Despersonalización	Actitud aislada. - Sentirse que se está demasiado tiempo en el trabajo. Actitud negativa. - Sentirse que se está tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fuera objetos impersonales. Actitud cínica. - Parecer que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas. Actitud dura. - Preocupación por el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente. Actitud fría. - Volverse más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
	Baja realización personal	Sentimientos inadecuados. - Sentirse que no puede atender fácilmente a las personas que tengo que atender. Siento que no trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. Falta de logros personales. - Sentirse frustrado por su trabajo. Sentirse sin estimulación después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. Rechazo de sí mismo. - Sentirse estar influyendo negativamente en la vida de otras personas, que no puede crear con facilidad un clima agradable en su trabajo. Creer que no consigue muchas cosas valiosas en su trabajo. que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada

Fuente: Maslach y Jackson (1986)

El diseño de la investigación fue descriptivo, enmarcado en el paradigma hipotético deductivo, ya que comprende la recolección de datos, el registro, su análisis y organización de la información.

En cuanto a los métodos y técnicas se utilizó cuestionario del (MBI) Maslach Burnout Inventory, traducción al español por Gil-Monte (2002), versión que ha sido sometida a estimación psicométrica, como es el caso de la manejada para esta investigación, validada en México por Hernández Vargas, Llorens Gumbau y Rodríguez Sánchez (2011), en el que se evalúa la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory.

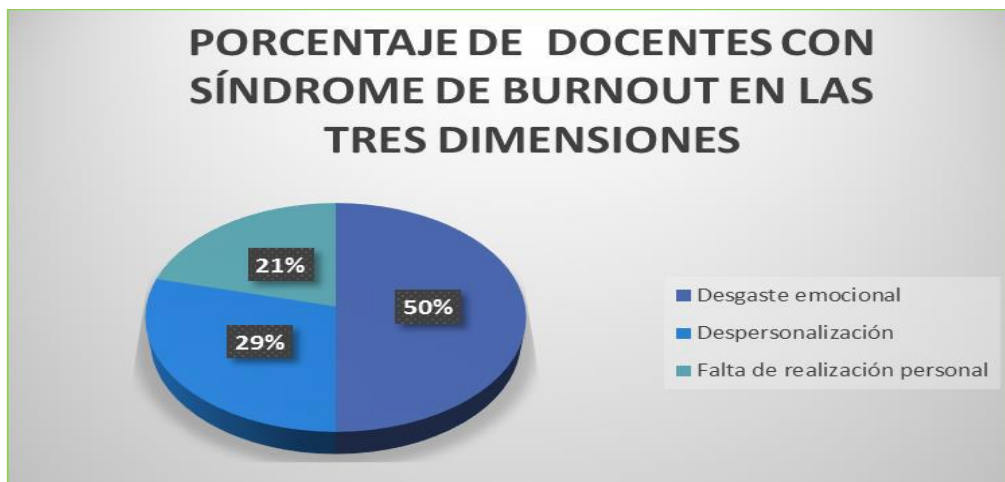
Así mismo se manejó el programa SPSS16 en el procesamiento de los datos para la organización y análisis de la información. A partir de los resultados más importantes obtenidos en la aplicación del MBI de Cristina Maslach, se utilizó un grupo focal, con el objetivo de estimular la reflexión de los docentes acerca del síndrome de Burnout y profundizar cualitativamente en los resultados de la escala.

El estudio se desarrolló en el Plantel de la Escuela preparatoria No. 2 Nezahualcóyotl de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Análisis y discusión de los resultados

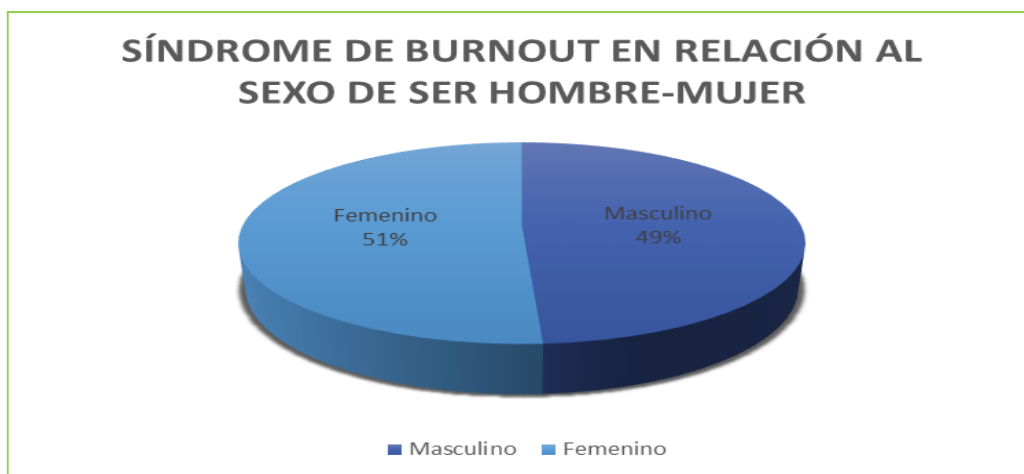
A continuación, se exponen los resultados obtenidos en la investigación.

Gráfica No. 1.



Las respuestas ofrecidas por los sujetos a la escala presentan puntuaciones altas, con un 50% de docentes en la dimensión de agotamiento emocional, el 29% en despersonalización y en falta de realización el 21%. En cuanto al grupo focal los profesores narran acerca de la sobre exigencia académica y familiar, de las dificultades en la conciliación del trabajo doméstico, de la inexperiencia, e incompetencia en relación con inseguridad laboral y económica, así como pérdida de salud.

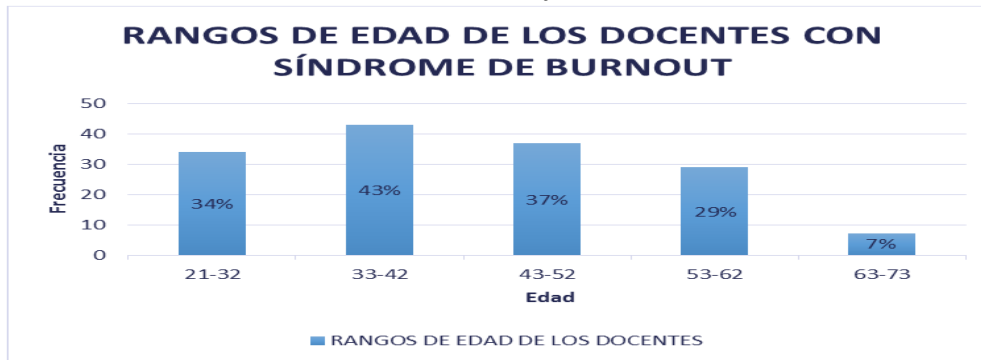
Gráfica No. 2.



Fuente: Trabajo de campo

El síndrome de Burnout se observa tanto en mujeres como en hombres, la diferencia entre ambos sexos es del 3%; lo que indica que ambos son vulnerables de obtenerlo en su ámbito laboral indistintamente. En el grupo focal los docentes hacen un relato en torno a la sobre-exigencia y a los cambios en los roles de género y su impacto en mujeres y hombres hoy en día y la manifestación del síndrome de Burnout.

Gráfica No. 3.

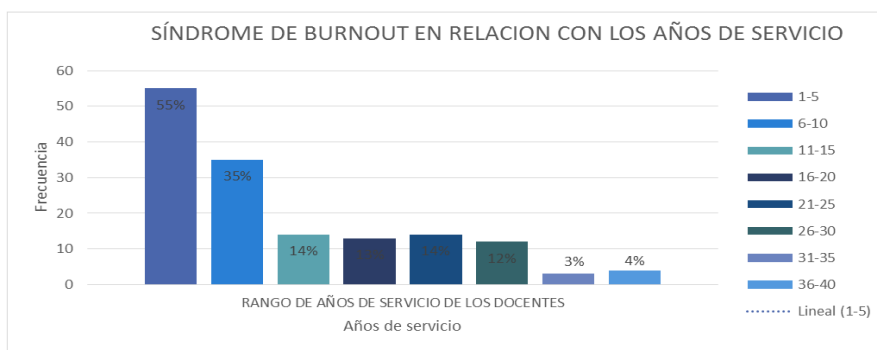


Fuente: Trabajo de campo

La presencia del síndrome se presenta en los rangos de 21-32, de 33-42 y de 43-52, disminuyendo en el rango de edad de 53-62, observándose que en el rango de edad de 63 a 73 años se evidencia claramente ser menos vulnerables al síndrome de Burnout.

Los profesores manifiestan su sentir a partir de la inexperiencia laboral en relación con inseguridad profesional y económica, colaboración intergeneracional entre docentes, también explican a partir de particularidades psicológicas de la edad, la mayor incidencia del síndrome de Burnout en jóvenes que en adultos.

Grafica No. 4.



Fuente: Trabajo de campo

La relación del síndrome de Burnout con los años de servicio de los docentes, evidencia que los profesores con menos años de servicio son más vulnerables al



síndrome que aquellos docentes que tienen más años de servicio en la docencia. El tiempo de ser docente al parecer puede producir altos niveles de ansiedad e inseguridad, mientras se tenga menos antigüedad en el trabajo en comparación con los que tienen más años de servicio.

También estos docentes hacen referencia a la inexperiencia en relación con inseguridad laboral y económica, sobre exigencia académica, dificultades en la conciliación del trabajo doméstico, de cuidado y el trabajo remunerado en la vulnerabilidad con el síndrome de Burnout.

Conclusiones

Una de las intenciones en esta investigación fue indagar la manifestación del síndrome de Burnout en las tres dimensiones propuestas por Cristina Maslach en docentes, fenómeno importante que está incidiendo en el ámbito laboral educativo e impactando considerablemente en los docentes de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México, Plantel Nezahualcóyotl. A partir de los datos obtenidos como resultado del cuestionario aplicado y de la percepción subjetiva de sus experiencias personales en el ámbito laboral de docentes, se llegó a las siguientes conclusiones.

Existe la manifestación en las tres dimensiones del síndrome de Burnout en los docentes de asignatura del Plantel Nezahualcóyotl de la escuela preparatoria de la Universidad autónoma del Estado de México. Como se observa en los resultados arrojados del cuestionario MBI de Cristina Maslach, aplicado a dicha población.

Los docentes en su conjunto presentan síndrome de Burnout, caracterizado en alguna de sus tres dimensiones cuyo porcentaje más alto fue para la dimensión de agotamiento emocional con un 50%, le siguió la despersonalización en un 29% y en menor proporción la falta de realización personal con un 21%.

Corroborando así la hipótesis planteada que de las tres dimensiones la que se manifiesta con mayor porcentaje en los docentes de asignatura es la dimensión de agotamiento emocional en comparación con las otras dimensiones.

Los principales estresores laborales registrados son el volumen de trabajo en la labor docente conjunta con las demandas que ha dejado la reforma educativa del 2009, los cambios del sistema de enseñanza, el número de grupos y alumnos asignados, las presiones de los dirigentes universitarios, las condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo, de acuerdo a lo que se externó en la reunión del grupo focal.

Recomendaciones

Indudablemente, esta investigación abre un abanico de líneas de investigación para profundizar y perfilar algunas propuestas en favor de los docentes, ante este fenómeno llamado síndrome de Burnout, tema que hoy en día recobra un interés general importante en nuestro país.

Se propone realizar una revisión de otros instrumentos que se hayan utilizado para esta problemática “Síndrome de Burnout” o elaborar un instrumento conjuntando los que se han utilizado para medirlo.

Se sugiere a la institución educativa introducir el tema del estrés laboral y el Burnout en los programas de formación profesional del docente, para identificar sus síntomas, causas, consecuencias y seleccionar formas de afrontarlo.

Dar a conocer los resultados a los docentes participantes que en este caso son los maestros de asignatura, para que ellos mismo reconozcan su padecimiento y puedan acceder a una atención especializada.



Abordar este tema en cursos cortos, diplomados y en las diversas variantes de enseñanza posgraduada de los docentes de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Realizar el análisis de las condiciones exteriores (infraestructura) de trabajo de los profesores de bachillerato en el Plantel Nezahualcóyotl, en especial, aquellas a las que los docentes evaluados les atribuyen un carácter estresante, para implementar acciones de cambio organizacional que permitan revertir estos procesos y prevenir su aparición.

Referencias Bibliográficas

- ALDRETE Rodríguez, M. G., Preciado Serrano, M.D., Franco Chávez, S. A., Pérez, J. A., & Aranda Beltrán, C. (2008). Factores Psicosociales Laborales y Síndrome de Burnout, diferencias entre hombre y mujer. *Ciencia & Trabajo* (30), p.7.
- ALDRETE, María, Manuel Pando, Carolina Aranda y Nidia Balcázar 2003 «Síndrome de burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara». Investigación en Salud, vol. 1. <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=14200103>
- BAKKER, A., Demfrouiti, E. y Schaufeli, W. (2002). “ Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey : An internet study”, Anxiety, Stress and Coping, Vol. 15, Nº 3, pp. 245–260
- CHERNISS, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the ethology and amelioration of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (eds.), Professional burnout: Recent development in theory and research pp. 135-149. Washington, DC: Taylor & Francis.



CORDES, C. Y DOUGHERTY, T. (1993). "A Review And An Integration Of Research

On Job Burnout", The Academy of Management Review, Vol. 18, Nº 4, pp. 621–657

CUNNINGHAM, W. G. (1983). Teacher Burnout-Solutions for the 1980's: A review of the literature, Urban Review, 15, pp. 37-51

DARRIGRANDE, J.L., Olivares, V., Aguilar, J., Marileo, C., Mansilla, N. y Méndez, J. (2009). El Síndrome de Quemarse por el trabajo (SQT) en profesores de colegios privados y liceos técnicos de Santiago de Chile. Revista de Psicología da IMED, 1(2), pp. 243-252.

FARBER, B. A. (1983). Stress and burnout in the Human Service Professions. New York: Pergamon Press. (pp. 23-39)

FREUDENBERGER, H. J. (1974). Staff burn-out. Journal of Social. Issues, 30, pp. 159-165.

GARCÍA-Izquierdo, M. Burnout en profesionales de enfermería de Centros Hospitalarios. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 1991; 7(18):3-12.

HENDERSON, G. (1984). Physician burnout. *Hosp. Physician*, num. 20, p. 8.

HERNÁNDEZ VARGAS, C. I., Llorens Gumbau, S., Rodríguez Sánchez, M. (2011). Burnout en personal sanitario: validación de la escala MBI en México. *Fórum de recerca*, núm. 16, p.837-846.

JORGENSEN Dick, M. (1992). Burnout en la facultad de enfermería con preparación doctoral. *J. Nurs. Educ.*, 31, 341-6.

PRICE, L. Y. & Spence, H. (1994). Burnout symptoms among drug and alcohol service employees. Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress and Coping*, 7 (1) 67-84.

KYRIACOU, C. (1980). Stress, health and schoolteachers: A comparison with other professions. *Cambridge Journal of Education*, 10, 154-158.

KYRIACOU, C. (2003). Antiestrés para profesores. Barcelona: Ediciones Octaedro

LAWN, M. y Ozga, J. (2004). La nueva formación del docente. Identidad, profesionalismo y trabajo en la enseñanza, Barcelona, Ediciones Pomares.



MASLACH, Christina (1976). «Burned-out». Human Behavior 9 (5): 16–22.

MASLASH C. y Jackson S. (1981). Maslash Burnout Inventory. Palo Alto, CA; Consulting Psychologist Press.

MASLACH C. y Jackson S. (1986a). Maslach Burnout inventory. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.

MASLACH, C. y Jackson, S. (1986b), SE Maslach burnout inventory. Manual Research Edition. University, of California. Palo Alto C.A.: Consulting Psychologist Press.

MASLACH C, Schaufeli W. B., Leiter M P. (2001). Job Burnout. Annu Rev Psychol. 52: pp. 397-422.

MASLACH, C. & Leiter, M. P. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. Journal of Applied Psychology, 93(3), pp. 498-512.

MASLACH, C. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology [En red]. Disponible en: http://www.findarticles.com/cf_O/mo961/2001.Annual/73232715/p1/article.jhtml?term_Maslach.

MORENO, B. & Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (Eds). Psicología de la salud (pp. 739-764). Madrid, España: Biblioteca Nueva.

MORIANA, Juan y Javier Herruzo 2004 «Estrés y burnout entre profesores». Internacional Journal of Clinical and Health Psychology, vol. 4, 3, pp. 597-621. Fecha de consulta 05/04/2007. <http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf>.

NEIRA, C. (2004). Cuando se enferman los que curan. Estrés laboral y Burnout en los profesionales de la salud. Buenos Aires: Gambacop.

PADILLA, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila M., Avella C., Caballero A. & Vives, A. (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). Revista Colombiana de Psiquiatría, 38, 50- 65.



- Volumen: 2 Número: 1 Periodo: julio 2022 – diciembre 2022 ISSN: 2954-4564
- PEIRÓ, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universities Psychological* 3 (2), pp. 179-186.
- PINES, A.M. y Aronson, E. (1981). *Burnout*. Nueva York: Free Press.
- PINES, A.M, Arosón, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- ROSSE JG, Boss R, Johnson AE, Crown DF. Conceptualizar el papel de la autoestima en el proceso de burnout. *Estudios de grupos y organizaciones* 1991;16(4):428-451.
- SALANOVA, M., Llorens, S., y García-Renedo, M. (2003). ¿Por qué se están “quemando” los profesores? *Rev. Prevención, Trabajo y Salud, INSHT*, 28: 16-24.
- SALANOVA, Marisa, Martínez Isabel y Lorente Laura (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente? Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), pp. 37-54.
- SMITH NM, Birch NE, Marchant MP. Estrés, angustia y agotamiento: una encuesta de bibliotecarios públicos de referencia. *Bibliotecas Públicas*, 1984; 83-85.
- SOS Tena P., Sobrequés Soriano J., Segura Bernal J., Manzano Mulet E., Rodríguez Muñoz C., García M. et al . (2010). Desgaste profesional en los médicos de Atención Primaria de Barcelona. *Medifam*. [Periódico en la Internet. [citado 2007 Nov 19]; 12(10):1725. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000002&lng=es&nrm=iso