

Análisis del nivel de síndrome de Burnout en docentes que trabajan en todas las Facultades de la Universidad Iberoamericana

ANALYSIS OF THE LEVEL OF BURNOUT SYNDROME IN TEACHERS WHO ARE EMPLOYED AT ALL THE FACULTIES OF THE LATIN-AMERICAN UNIVERSITY

Mg. Víctor Aranda¹

RESUMEN

La sociedad contemporánea se encuentra hoy día expuesta a varios estímulos aversivos y estresantes. Las exigencias diarias del trabajo provocan desgaste y afectan la energía y el entusiasmo. En este contexto, el síndrome de Burnout se torna más evidente, conllevando a actitudes, sentimientos, trastornos y disfunciones psicofisiológicas, con consecuencias perjudiciales para la persona. El burnout es una consecuencia del estrés laboral crónico y afecta principalmente a profesionales que trabajan en contacto directo con otras personas. Los profesores universitarios en el Paraguay, dentro de su experiencia de trabajo enfrentan condiciones que pueden estar generando este desgaste, por ejemplo la baja remuneración, exceso de horas de trabajo y esto añadido a la constante necesidad de actualización, lectura, presión para realizar investigaciones y publicaciones entre otros, tornando esta categoría profesional susceptible al desarrollo del síndrome. El objetivo del presente estudio fue evaluar el nivel del síndrome de burnout en profesores Universitarios de una universidad privada de la capital. Para la realización de este trabajo fueron aplicados el MBI, que provee dimensiones relevantes para el contexto seleccionado y un cuestionario para levantamiento socio demográfico en torno a 100 participantes. El enfoque del estudio es cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y no experimental. Como conclusión, se puede señalar que los profesionales presentan niveles de cansancio emocional y despersonalización altos, estando así en mayor riesgo de padecer el burnout si no se toman las medidas necesarias para bajar dichos niveles. Además, se presentan niveles altos de disminución en la Realización Personal.

Palabras clave: docencia universitaria; síndrome de Burnout.

¹ Docente de la UNIBE.

ABSTRACT

Contemporary society is today exposed to various stimuli aversive and stressful. The daily demands of work cause wear and affect the energy and enthusiasm. In this context, the syndrome of Burnout becomes more evident, leading to attitudes, feelings, psychophysiological disorders and dysfunctions, with damaging consequences for the person. The burnout is a consequence of chronic job stress and mainly affects professionals working in direct contact with other people. The university professors in Paraguay, within their working experience face conditions that may be causing this wear, for example low remuneration, excessive working hours and this added to the constant need to update, reading, pressure to perform research and publications among others, becoming this occupational category susceptible to development of the syndrome. The objective of this study was to evaluate the level of the syndrome of Burnout in university professors in a private university in the capital. For the realization of this work were applied on MBI, which provides relevant dimensions for the selected context and a questionnaire for lifting partner population around 100 participants. The focus of the study is quantitative descriptive transversal and non-experimental. In conclusion, it can be noted that the professionals have levels of emotional exhaustion and depersonalization high, still as well at greater risk for developing the burnout if you don't take measures to lower those levels. In addition, there are low levels of low personal fulfilment.

Keywords: university teaching; syndrome of Burnout.

INTRODUCCIÓN

Diversos estudios indican que con poca frecuencia el docente se ve recompensado en su tarea educativa. Esta valorización o incentivo es limitado no solo por parte del alumnado, sino por la sociedad misma. Esta situación acarrea durante toda su carrera profesional y poco a poco el docente va perdiendo fuerza y motivación. Los seres humanos necesitan apoyo afectivo, cognitivo y volitivo. Antes de ser docente, el profesor es un ser humano, es más, no se puede separar lo profesional de lo humano.

Este hecho hace pensar en lo importante que es atender a la salud integral de los profesores tanto a nivel físico, psicológico como espiritual. El hecho de no atender estas dimensiones acarrea problemas en la salud. Más específicamente, dentro de las enfermedades asociadas al estrés laboral en las profesiones relacionadas con la educación, se encuentra el Síndrome de desgaste o agotamiento profesional, también conocido como Burnout, fenómeno lamentablemente cada día más extendido.

Cristina Maslach (1997) define el síndrome de Burnout como un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un enriquecimiento personal reducido, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con personas, como es el caso de los docentes. Los factores psicosociales son las condiciones que se encuentran en una relación laboral que comprenden interacciones en las que participan por una parte: el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, que se presenta a través de percepciones y experiencias que directamente pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Siendo así, surge una interrogante que orientarán este estudio investigativo: ¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout predominante en docentes participantes del estudio?

A partir de esta pregunta se plantea el siguiente objetivo general: Analizar el nivel del síndrome de Burnout que presentan los docentes participantes del estudio provenientes de todas las facultades de la Universidad Iberoamericana.

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

Brevemente se va a conceptualizar el síndrome de Burnout que es el tema que ocupa al presente estudio.

ORIGEN Y DEFINICIÓN DEL SÍNDROME DEL BURNOUT

El síndrome de Burnout o del desgaste profesional se da a conocer en la década de los 70 por Herber Freudenberg (1974), psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos, quien observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como la desmotivación en su trabajo y agresividad con los usuarios. Si bien en el ámbito literario Thomas Man en su obra *Los Buddenbroks* (1922) describe un caso con las características de una persona que sufre el Burnout, hay un acuerdo casi unánime entre los estudiosos en considerar a Freudenberg como el padre del presente síndrome (Mediano Ortiga, L. y Fernández, G., 2001)

Posteriormente, Maslach y Jackson (1984) llegan a precisar más los objetivos del estudio: el Burnout es un problema que afecta a muchas personas y se necesita saber más acerca de él. Con el anterior planteamiento se consigue reducir tanto la prevalencia, como la incidencia de un problema que afecta cada vez a más las diversas profesiones, sobre todo las que trabajan con personas. Mediano Ortiga, Lorenzo y Fernández, Gloria: 2001, 9)

El término “de Burnout”, o desgaste profesional, ha pasado una época de ferviente interés a partir de los trabajos de Cristina Maslach desde 1976, quien dio a conocer esta palabra Burnout de forma pública dentro del congreso anual de la Asociación de Psicólogos de América (APA), refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación estos trabajadores terminaban “quemándose”.

Maslach y su colega Jackson en 1977 conceptualizan al síndrome como una respuesta a un estrés emocional crónico, este criterio no compartido por muchos de los investigadores, caracterizado generalmente por el agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar (Tonón, 2003).

DISTINTAS DEFINICIONES DE BURNOUT

Uno de los aspectos esenciales tratados en el estudio del Síndrome de Burnout ha sido su definición. La discusión, pues conceptualizar un proceso complejo como éste no es fácil, más aún por su similitud, cuando no igualdad, con el concepto de estrés aplicado a las organizaciones. Todo esto ha supuesto cuestionar continuamente sus teorías.

Burnout es un término inglés que se traduce como, quemarse, gastarse, agotarse, fatigarse, cansarse, sentirse exhausto, consumido, apagado, fundido, “volverse inútil por uso excesivo”. Este último aspecto, es el que mejor refleja o resume a juicio de los autores todos los anteriores. (Maslach y Jackson, 1981)

A continuación se dan a conocer algunas de las definiciones más aceptadas acerca del síndrome del Burnout:

- **Freudenberger** (1974) lo describe como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. El autor afirma que el Burnout es el Síndrome que ocasiona la “adicción al trabajo”
- **Pines y Kafry** (1978) lo definen “como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”.
- **Machlowitz** (1980) lo define como “ un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito”, que provoca un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva (Tonón, 2003)
- **Cherniss** (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del Burnout y lo define como “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas”. El mismo autor precisa que es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo y acomodamiento psicológico, destacando tres momentos: a) desequilibrio entre las demandas en el trabajo y los recursos individuales; b) respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión); y c) cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo) (Tonón, 2003)

- **Edelwich y Brodsky** (1980), lo definen “como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo”. Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout: a) entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro; b) estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración; c) frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, (Esta fase es el núcleo central del Síndrome); y d) apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración (Tonón, 2003).
- En 1981, **Maslach y Jackson** entienden que el Burnout se configura como: “Un síndrome tridimensional fundamentalmente caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”. Esta definición tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia empírica del estudio que las autoras desarrollaron en el año 1984. Nuevamente en esta línea Pines, Aronson y Kafry realizaron estudios más avanzados en 1981, y señalaron que el Burnout es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes” .
- **Grebert** (1992) entiende el Burnout “como una construcción cultural que permite a los profesionales de la relación de ayuda manifestar cuáles son sus sufrimientos y dificultades”, llegando a conceptualizarlo como un planteamiento defensivo de la profesión.

Más allá de las distintas acepciones y de lo que ellas implican se aclara algunos puntos que resumen la búsqueda del concepto síndrome de Burnout:

Parece claro que el Burnout es consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos eventos serían fundamentalmente, de carácter laboral, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para su aparición.

Se hace necesaria la presencia de “interacciones humanas relacionales” trabajador/a-usuario/a intensas y/o duraderas para que el síndrome aparezca. En este sentido, se conceptualiza el Burnout “como un proceso

continuo que va surgiendo de manera paulatina y que se va ‘instaurando’ en el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome”.

Tras la definición de Freudenberger, en la que planteaba una “existencia gastada”, y tras los aportes de Maslach y Jackson, con la tridimensionalidad del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, o las que hacen Pines y otros, con el triple agotamiento: emocional, mental y físico, pocos han sido los nuevos aportes originales a la definición del Burnout .

En síntesis, en esta investigación se adopta la definición aportada por los estudios de Maslach y Jackson que definen el Burnout como un Síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y añaden tres dimensiones características:

- a) **Agotamiento emocional:** se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.
- b) **Despersonalización:** se refiere al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas que se debe atender.
- c) **Reducida realización personal y/o profesional:** se refiere a la tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa, sentimientos de baja autoestima.

Dado que es importante la influencia situacional en el desarrollo del síndrome, el estudio del mismo va a considerar variables en relación a cuatro entornos:

- a) **Entorno social:** se refiere al estudio de los cambios producidos en las leyes que rigen el ejercicio profesional, y en la formación profesional, las definiciones en el ejercicio del rol profesional y las condiciones laborales de riesgo.
- b) **Entorno organizacional:** se centra en el estudio de las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la organización, así como al proceso de socialización laboral por el cual los miembros de la organización aprenden los valores, las normas y las pautas de conducta de la misma.
- c) **Entorno interpersonal:** se refiere a las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.
- d) **Entorno individual:** tiene en cuenta las características de personalidad de cada uno de los profesionales.

METODOLOGÍA

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación de enfoque cuantitativo pues se da énfasis a la medición estadística; y de tipo descriptivo porque es un estudio “que está dirigido a determinar como es o como está la situación de las variables que se estudian en una población” (Pineda, 1994); y de corte transversal, pues “estudian variables simultáneamente en determinado momento”. A la vez, es de diseño no experimental porque “se observó un fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo” (Sampieri, 1998).

POBLACIÓN Y MUESTRA

El total de población se considera a todos los profesores de una Universidad Privada de la Capital del país que cuenta a la fecha del estudio con 160 profesionales en las áreas de Educación.

Así la muestra fue sobre el 60% de los profesores. Es de tipo no probabilística, considerando que la elección de la muestra depende de la decisión del investigador; específicamente, del tipo “accidental o por comodidad, donde se toman los casos o unidades que están disponibles en un momento dado” (Pineda, 1994).

INSTRUMENTO UTILIZADO PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT

Se aplicó a la población elegida y que accedió a completarlo de forma voluntaria la adaptación española del *Maslach Burnout Inventory* (MBI), manual creado por Cristina Maslach y Susan Jackson (1997). La adaptación española fuera realizada por Nicolás Seisdedos, técnico del Departamento de TEA Ediciones S.A. (Madrid, España).

Este cuestionario tiene como finalidad la evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral: Cansancio emocional (CE), Despersonalización (DP), y falta o disminución de la Realización Personal (RP) y está constituido por 22 ítems o elementos en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional o la persona en su trabajo y hacia las personas para las cuales trabaja, puede ser tomado de manera individual y/o colectiva.

Las escalas o dimensiones que mide el MBI son:

- **Cansancio emocional:** cuando la fuerza emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás. Se refiere a los sentimientos de agotamiento debido a las relaciones.
- **Despersonalización:** es la respuesta insensible del profesional hacia los usuarios del servicio que presta, actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja.
- **Disminución de la realización personal:** se refiere a la falta de sentimientos de competencia y de logro de éxitos en el trabajo, tendencia a evaluarse negativamente que surge de manera especial cuando el profesional trabaja con personas.

Los 22 ítems o elementos del MBI están distribuidos en las tres escalas o dimensiones, los elementos que miden cada escala son

Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Reducida realización personal y/o profesional: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Los coeficientes de los estudios originales se obtuvieron en muestras no empleadas para la selección final de los elementos. Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE, 0,79 en DP, y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73, respectivamente.

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales en un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones, y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP, 0,80 en RP. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza (N.c.) del 1%.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La definición básica de un índice de validez es el grado en que el instrumento mide lo que quiere medir; en el caso de un test de conocimientos o actitudinal, esa apreciación es fácil y se puede hacer directamente definiendo con claridad un criterio objetivo. Pero no ocurre así cuando se trata de medida de una característica de personalidad.

El MBI de acuerdo con la intención de las autoras Christina Maslach y Susan Jackson (1997) y de las consideraciones apuntadas en el apartado destinado a la descripción general, se trata de evaluar el síndrome del estrés laboral asistencial de tres aspectos o variables de ese constructo.

En los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones. Por este tipo de validez factorial puede verse apoyado por otros tipos de validez.

Desde un enfoque de validez convergente se puede aportar evidencias sobre el MBI con el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionados con el estrés laboral asistencial.

En los resultados originales de Maslach y Jackson (1986) se recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con:

- a) Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto de trabajo)
- b) La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- c) Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con este estrés (Maslach y Jackson, 1997)

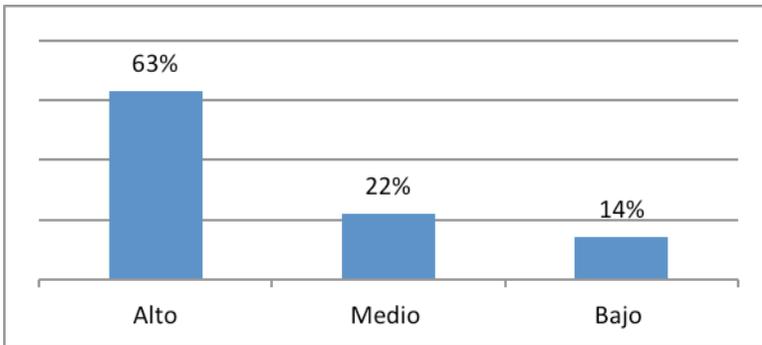
Los índices aportados por Maslach y Jackson (1997) en su manual original y referido a estos tres tipos de análisis; se han señalado con uno o dos asteriscos cuando los índices son significativos al nivel de confianza (n.c.) del 5% y del 1%, respectivamente.

RESULTADOS

ANÁLISIS DIMENSIÓN 1: CANSANCIO EMOCIONAL

Esta dimensión hace referencia a aspectos tales como el cansancio emocional, el vacío emocional, la fatiga emocional, la fatiga corporal, el agotamiento físico y el desgaste físico-emocional.

Gráfico 1: Nivel de cansancio emocional



En esta primera aproximación se analizó la dimensión del “cansancio emocional” (CE), los resultados generales indican que hay un 63% de encuestados que presentan cansancio emocional alto, 22% con cansancio emocional medio y 14% cansancio emocional bajo.

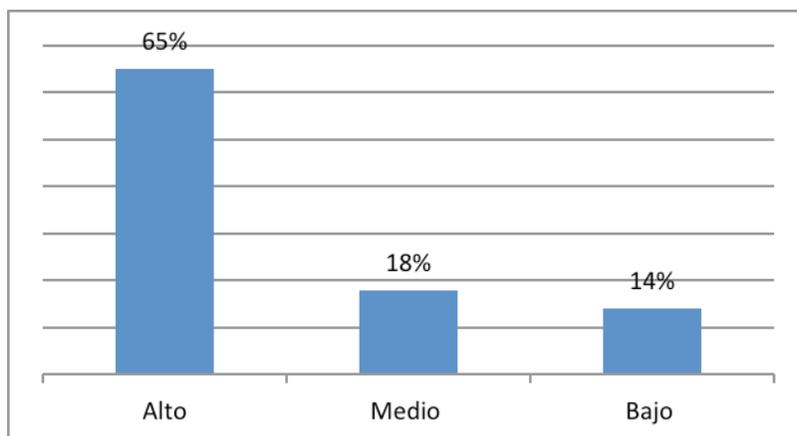
En esta dimensión la persona desarrolla la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, experimenta la falta de recursos emocionales y siente que nada puede ofrecer a las personas para las que trabaja. Constituye un elemento fundamental en el desarrollo del síndrome y aparece asociada a manifestaciones físicas del trastorno (Dierendock, Shaufeli y Buunk, 2001; García, 1993; Gil-Monte y Peiró, 1999; Rudow, 1999).

En la conclusión parcial de esta primera dimensión analizada y teniendo en cuenta que se tiene un 63% de los encuestados quienes presentan un nivel de cansancio emocional valorado en la prueba como alto, a partir de estos datos con respecto a esta dimensión se percibe una tendencia a encontrar cansancio emocional en el profesorado.

ANÁLISIS 2: DESPERSONALIZACIÓN

Esta dimensión hace referencia a aspectos tales como: la valoración de ambiente de trabajo-negativo, la empatía negativa con estudiantes, la empatía con estudiantes-negativa y la autovaloración personal-negativa.

Gráfico 2: Niveles de despersonalización



Analizando la “dimensión de despersonalización” (DP), los resultados generales indican que hay un 65% de encuestados que presentan nivel de despersonalización alto, 18% con despersonalización medio y 14% despersonalización bajo.

Esta dimensión se caracteriza por el desarrollo de un sentimiento de fracaso personal. La persona se siente fracasada e incapaz de llevar a cabo su trabajo, especialmente en relación con las personas quienes trabaja, los destinatarios de sus servicios. El profesor “quemado” desarrollaría expectativas negativas de eficacia, ya que consideraría irreal cualquier influencia sobre los alumnos (Ghaith y Shaaban, 1999); citado en Marta Silvero Miramón (2007).

Una explicación teórica importante que describe Gil monte (1997), al referir que los profesionales desarrollarían despersonalización cuando el fracaso y la incapacidad ganan terreno en ámbito emocional. Los deben asumir y rectificar rumbos a través de la auto-reflexión sobre las actitudes. De esta manera, dichos profesionales se adaptarían al entorno laboral, y aunque no desaparezcan las fuentes de estrés, pueden convivir con ellas. No obstante, la calidad de su trabajo será deficiente, debido a la respuesta de despersonalización que resulta disfuncional para los alumnos y para la propia institución.

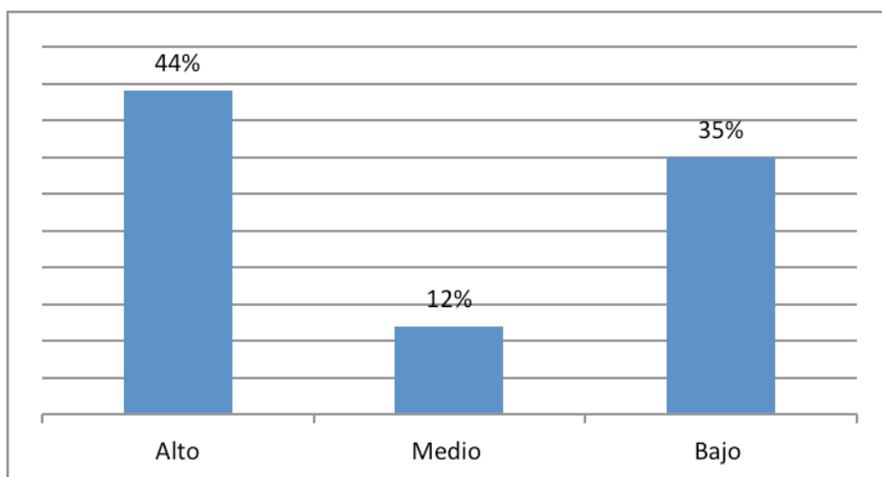
En conclusión, la inferencia que se puede hacer a partir de los datos con respecto a esta dimensión es, que se percibe una tendencia a encontrar niveles importantes de despersonalización en el profesorado teniendo en

cuenta que se tiene un 65% de los encuestados presentando este rasgo. Si bien este estudio no busca relacionar las dimensiones, se ha evidenciado que esta despersonalización está en la misma categoría que el nivel de cansancio emocional, lo que implicaría que las manifestaciones de cansancio emocional van muy unidos a la despersonalización. Pareciera ser evidente que la lógica que se presenta en este caso es, que a mayor cansancio emocional, mayor nivel de despersonalización.

ANÁLISIS DIMENSIÓN 3: DISMINUCIÓN DE LA REALIZACIÓN PERSONAL

Esta dimensión se refiere a aspectos tales como: la facilidad para entender a los alumnos, el buen trato con los alumnos, la influencia positiva en los alumnos, la energía en el trabajo, el clima agradable con los alumnos, el estímulo para trabajar con los estudiantes, el logro de objetivos, si los alumnos responsabilizan al profesor de sus problemas, etc. A continuación se presentan los ítems que hacen referencia a este aspecto.

Gráfico 3: Niveles de realización personal



Analizando la dimensión de “disminución de la realización personal” (RP), los resultados generales indican que hay un 44% de encuestados que presentan en cuanto a la disminución de la Realización Personal, alto; el 21% , medio y 35%, bajo.

Esta dimensión se caracteriza por el desarrollo de un sentimiento de fracaso personal. La persona se siente fracasada e incapaz de llevar a

cabo su trabajo, especialmente en relación a las personas con quienes trabaja. El profesor “quemado” desarrollaría expectativas negativas de eficacia, ya que consideraría irreal cualquier influencia sobre los alumnos (Ghaith y Shaaban, 1999). La inferencia que se puede hacer a partir de los datos con respecto a esta dimensión es, que se percibe una tendencia a encontrar niveles importantes de disminución en la realización personal en el profesorado teniendo en cuenta que se tiene un 44% de los encuestados presentan este rasgo. Ahora como se explica que haya una proporción importante de profesores que manifiestan altos grados de cansancio emocional y despersonalización, y al mismo tiempo un alto grado de realización personal.

Este hecho se puede dar porque el cansancio emocional no necesariamente debe conducir a pensar que una persona no se realiza como profesional solamente porque está agotada. Ahora bien, este fenómeno puede empeorarse si no se toman las medidas correctivas porque como se había planteado en el marco teórico el cansancio es antesala para caer en situaciones emocionales descontroladas. Por otro lado, un 35% tiene bajo y eso explica la relación entre altos grados de Cansancio emocional y despersonalización.

Por otro lado, la relación que se da entre la despersonalización y la disminución en la realización personal es más compleja porque, se podría pensar de una persona que se realiza profesionalmente tratando a las personas como objeto, en forma impersonal. Pero en este punto se tiene que considerar la conciencia de las personas porque probablemente no se esté dando cuenta de su trato con los alumnos y solo esté arrojando este estudio esta situación.

Por eso es importante que los profesores se autoevalúen constantemente con respecto al trato que dan a los alumnos.

CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue analizar el nivel del síndrome de Burnout que presentan los docentes de todas las facultades de la Universidad seleccionada.

A continuación se va a presentar el cuadro comparativo de las dimensiones: disminución de la realización personal, agotamiento emocional, despersonalización. En el cuadro se encuentran los porcentajes analizados en forma separada más arriba.

Tabla 1. Análisis comparativo de las dimensiones de Burnout en los docentes participantes

Componentes del Burnout	Alto	Medio	Bajo
CE	65	23	14
DP	65	18	17
RP	44	21	35

Los puntajes más elevados en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización se observan en los profesores, quienes se describen emocionalmente exhaustos por el trabajo debido tal vez a la variedad de tareas como trabajo directo con los alumnos, preparación de clases, corrección de tareas, atención a los padre de familia, reuniones, coordinaciones etc.; tal como lo afirma López (2003) también puede deberse a la falta de claridad de sus obligaciones, sus derechos, objetivos, status y responsabilidades como trabajador.

Según Gil (1994) en los educadores la relación entre la ambigüedad de rol y agotamiento emocional es más intensa que en los profesionales de enfermería. Otra de las razones de esta diferencia podría encontrarse en la falta de recursos personales de los maestros que Hobfoll (1989) menciona, refiriéndose a que éstos no se encuentran preparados para afrontar cualquier situación que demande el uso de sus habilidades para el control de dicha situación.

RECOMENDACIONES

Considerando lo expuesto y, sumado a ello, lo que señala la bibliografía revisada con relación al síndrome, se recomienda aplicar las siguientes estrategias a efectos de prevenir el síndrome del Burnout en los docentes.

Enseñar técnicas de comunicación efectiva y de calidad para relacionarse con los alumnos ya que los docentes son el rostro visible de la universidad y es fundamental el trato que dan a sus alumnos. En cuanto a los problemas de salud actuales, realizando charlas sobre los cuidados de salud y alimentación para evitar problemas de garganta,

estómago, tensión nerviosa, dolores de cabeza, es decir, para mejorar la calidad de vida y las condiciones de trabajo de los docentes.

Se recomienda combinar los horarios para que un docente pueda desarrollar sus actividades mediante una distribución apropiada de las cargas horarias para evitar trasladarse de un lugar a otro lo que ocurriría si el horario es variable.

Plantear el Burnout, es de suma importancia en las instituciones educativas pues se puede prevenir su aparición y todos los problemas que ello ocasionaría en términos de ausentismo, bajo rendimiento e insatisfacción laboral; no se debe olvidar que una institución es más eficiente si están bien cada uno de sus componentes.

Además, en este caso estudiado en particular, el docente no es solamente un trabajador, sino que por encima de todo es una persona con historia, familia, amigos y todo ello es importante porque hace a la ecología de su relación.

Conviene señalar que el trabajo realizado tiene la siguiente limitación que se tomó solamente la población de una institución educativa lo cual no permite la generalización de los hallazgos a las otras instituciones fuera del ámbito de estudios, porque las condiciones en las cuales trabajan los docentes podrían ser diferentes y los resultados de la aplicación del inventario MBI, también.

Como sugerencia para futuras investigaciones, se propone que se haga una aplicación más amplia del cuestionario MBI, incluyendo universidades del interior del país para obtener un diagnóstico general de los docentes del Paraguay.

BIBLIOGRAFÍA

ALUJA, A. (1997). *Incidencia de problemas de salud, tendencias psicopatológicas y estrés laboral en docentes de enseñanza primaria*; póster presentado en el I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid.

Agencia Universitaria de Periodismo Científico (2003). *Batalla contra el estrés*. Disponible en: <http://mafalda/univalle.edu.co/aupec/html>. Consultado el 22 de Diciembre de 2010.

- ALLES, M. (2005). *Diccionario de Comportamiento de Gestión por Competencias*. Buenos Aires-Argentina: Edit. Granica S.A.
- BARRAZA, M. A. y ORTEGA, M. F. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento; ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa*. Veracruz (México).
- BURKE, R.J. y RICHARDSEN, A.M. (1991). *Psychological "Burnout" in organizations*.
- Capilla P. R. (2000). "El Síndrome de Burnout o de desgaste profesional", en *Revista Fundación Facultad de Medicina*, pp. 13-34.
- COOKE, R.A. y ROUSSEAU, D.M. (1984). "Stress and strain from family roles and work role expectation", en *Journal of Applied Psychology*, pp. 252-260.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974). "Staff 'Burnout'", en *Journal of Social Issues*, pp. 159-165.
- GARCÍA IZQUIERDO, M. y VELANDRINO, A.P. (1992). "EPB: Una escala para la evaluación del 'Burnout' profesional de las organizaciones", en *Anales de Psicología*, nro. 8, pp. 131-138.
- GARCÍA IZQUIERDO, M., CASTELLÓN, M., ALBADALEJO, B. y GARCÍA, A.L. (1993). "Relaciones entre 'Burnout', ambigüedad de rol y satisfacción laboral en personal de banca", en *Psicología del Trabajo y Organizaciones*, nro. 11, pp. 17-26.
- GARDEN, A.M. (1987). "Despersonalization: A valid dimension of 'Burnout'?", en *Human Relations*, nro. 40, pp. 545-560.
- GIL, P.R. y PEIRÓ, J.M. (1997). *Un estudio sobre antecedentes significativos del "síndrome de quemarse en el trabajo" ("Burnout") en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 67-80.
- GIL, P.R., PEIRÓ, J.M. y VALCÁRCEL, P. (1996). "Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de 'Burnout': Un estudio en una muestra de profesionales de enfermería", en *Revista de Psicología Social Aplicada*, nro.6, pp. 43-63.
- GIL-MONTE P. R. (2001). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Valencia: Departamento de

Psicología Social y Organizacional, Facultad of Psicología Universidad de Valencia.

HERNÁNDEZ, F.J. y BELTRÁN J. (2003). *Teorías sobre Sociedad y Educación*. Valencia: Editorial Tirant.

JACKSON, S.E. y MASLACH, C. (1982). *Burnout: A concept in need of refinement*, ponencia presentada en el Congreso de la American Psychological Association . Washington.

LÓPEZ , M. (2003). *Instituto de pedagogía popular*. Lima: Editorial Graf SRL.

MARTÍNEZ OTERO, Valentín (2003). “Las dolencias psicológicas entre el profesorado, la estresante labora de enseñar”, en *Revista Muface*, N° 190. Disponible en: <http://www.map.es/gobierno/muface/p190/educa.htm>. Consultado el: 22 de diciembre de 2010.

MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1984). *MBI: Maslach “Burnout” Inventory*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

MORENO, B., OLIVER, C. y ARAGONESES, A. (1991). “El ‘Burnout’, una forma específica de estrés laboral”, en G. Buela -Casal y V.E. Caballo (Comps.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (pp. 271-284). Madrid: Siglo XXI.

PINES, A. y KAFRY, D. (1978). *Coping with ‘Burnout’*, ponencia presentada en la Convención Annual de la American Psychology Association. Toronto.