



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA

**Factores organizacionales y Burnout en
docentes universitarios**

**TITULACIÓN POR TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN

**MARIBEL SÁNCHEZ MORALES
DIEGO AGUILERA RAMOS**

NAVOJOA, SONORA

NOVIEMBRE DE 2009

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, que me ha dado la oportunidad de encontrarme esta etapa tan importante de mi vida y por estar conmigo a cada momento.

A mis padres, por darme la vida, por su amor y apoyo incondicional para seguir adelante, a mi padre por ese valioso apoyo que recibí cuando estuvo a mi lado, por ser una persona ejemplar y la luz de mi vida, y aunque ya no esta para él son mis logros.

A mis hermanos Abel e Isabel, por compartir cada etapa de mi vida, y estar a mi lado en todo momento.

A mi compañero de tesis y amigo Diego, por el hecho de realizar esta investigación en conjunto, por el apoyo brindado en el transcurso de esta carrera y sobre todo su apoyo incondicional como amigo.

A mi asesor de tesis Mtro. Gilberto Córdova, por compartir su tiempo, sus conocimientos y consejos en la elaboración de este trabajo.

Y todos aquellos que hicieron posible este momento de culminar con mi preparación profesional. ¡Gracias!

AGRADECIMIENTOS

Primero a Dios, por permitirme terminar esta etapa tan importante de mi vida y por guiarme en cada momento.

A mis padres, por su apoyo incondicional, por todo el cariño y el ejemplo que me han dado como excelentes personas.

A mis hermanos, por todos los momentos que hemos compartido, por brindarme su confianza y ser tan especiales.

A Anel, por estar a mi lado en las buenas y en las malas y por todo el apoyo que me ha dado a cada momento que ha pasado a mi lado.

A mi compañera de tesis Maribel, por compartir su tiempo, dedicación y esfuerzo en la realización de este trabajo y en todo el transcurso de nuestra carrera.

A Gilberto Córdova, por apoyarme durante mi carrera y por dedicarme parte de su tiempo para asesorarme en mi proceso de titulación.

A ITSON y a todos mis maestros por todas las enseñanzas que me transmitieron y por ser parte de mi preparación profesional.

A todas las personas que directa o indirectamente fueron participes de este trabajo de investigación, y que sin ellos no hubiera sido posible.

Y a cada persona que ha sido parte de mi vida, que fueron, son y serán siempre parte de este y cada uno de mis logros.

De antemano a todos muchas gracias.

INDICE

Índice general.....	iv
Índice de graficas.....	vi
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii

CAPITULO I

1. Introducción.....	10
1.1 Antecedentes.....	11
1.2 Planteamiento del problema.....	14
1.3 Justificación.....	14
1.4 Objetivos.....	15
1.5 Hipótesis.....	15
1.6 Limitaciones.....	16

CAPITULO II

2. Marco teórico.....	17
2.1 Estrés.....	18
2.1.1 Tipos de estrés.....	19
2.1.2 Características de la respuesta al estrés.....	22
2.1.3 Trastornos relacionados con el estrés.....	22
2.1.4 Desencadenantes del estrés.....	23
2.2 Burnout.....	27
2.2.1 Perspectivas para el estudio del síndrome del quemado.....	28
2.2.2 Sintomatologías.....	30
2.2.3 Desencadenantes de Burnout.....	31
2.2.4 Burnout como síndrome tridimensional.....	32
2.3 Supervisión.....	34

2.4 Condiciones organizacionales.....	36
2.5 Preocupaciones profesionales.....	37
2.6 Falta de reconocimiento profesional.....	37

CAPITULO III

3. Metodología.....	39
3.1 Tipo, diseño y sujetos de investigación.....	40
3.2 Materiales.....	41
3.3 Procedimiento.....	42

CAPITULO IV

4. Resultados.....	44
4.1 Análisis general.....	45
4.2 Análisis estadístico.....	47

CAPITULO V

5.1 Discusión.....	53
5.2 Conclusión.....	55
5.3 Recomendaciones.....	56

REFERENCIAS.....	57
------------------	----

ANEXO.....	66
------------	----

ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafica 1. Frecuencia de edad de los participantes.....	45
Grafica 2. Frecuencia del sexo de los participantes.....	45
Grafica 3. Frecuencia del estado civil de los participantes.....	46
Grafica 4. Frecuencia de antigüedad de los sujetos.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores Chi Cuadrada de subescala de burnout, agotamiento emocional.....	47
Tabla 2. Valores de t de la sub-escala de Burnout, agotamiento emocional.....	48
Tabla 3. Valores Chi Cuadrada de la subescala Burnout, despersonalización...48	
Tabla 4. Valores de t del subescala de burnout, despersonalización.....	49
Tabla 5. Valores Chi Cuadrada de la subescala Burnout, falta de realización...49	
Tabla 6. Valores de t del subescala de burnout, falta de realización.....	50
Tabla 7. Valores Chi Cuadrada de las sub-escalas de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización.....	50
Tabla 8. Valores de t de las sub-escalas de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización.....	51
Tabla 9. Correlación de las subescalas de cansancio emocional con respecto al estado civil.....	52

RESUMEN

Desde la década de los 60 Lazarus y Folkman descubrieron el origen de los síntomas de estrés, desde entonces la teoría que ha surgido ha sido para explicar el fenómeno, haciendo especial énfasis en las vivencias personales, las valoraciones y atribuciones propias. Y es que subjetividades hay tantas como personas. Y como afirma el gran Einstein “La realidad es una ilusión muy persistente”, en el fondo no hay una única realidad, sino tantas como ilusiones y mentes que las crean; y algunas de ellas tremendamente persistentes. Por lo tanto, la percepción de un entorno amenazante depende en gran medida de mecanismos atribucionales más de carácter personal que de cuestiones meramente objetivas.

Al estrés lo entendemos como un proceso complejo, en el que intervienen factores psicológicos, fisiológicos y emocionales, la presente investigación pretende evaluar los índices de estrés en docentes universitarios del Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON CID Navjoa) y la relación que tienen los factores organizacionales en la variación de los niveles de estrés.

Cuando se habla de un estrés prolongado, se refiere a una respuesta de un síndrome clínico llamado burnout o síndrome del trabajador quemado, descrito en los años setenta por Freudenberg, psiquiatra. Otras investigaciones, elaborada por Maslach y Jackson (1986), con perspectiva psicosocial, consideran al burnout como una respuesta principalmente emocional, situando los factores laborales y organizacionales como condicionantes y antecedentes; siendo esta definición la mas aceptada por sus adeptos. Estos estudios defienden al burnout como un síndrome tridimensional que se desarrolla en profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, a la cual añaden tres dimensiones características (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización).

El método utilizado para la recolección de esta investigación fue por medio de una revisión bibliográfica, aplicación de encuesta a los docentes, puntuando un estudio descriptivo - transeccional. Encontrando en los resultados una correlación entre cansancio emocional y el estado civil, siendo este ultimo factor que corresponde a un profesional casado con mayor índice de cansancio emocional.

**FACTORES ORGANIZACIONALES Y BURNOUT EN DOCENTES
UNIVERSITARIOS**

CAPÍTULO I

Introducción

En la actualidad, se ha producido un avance espectacular en los conocimientos existentes en salud y la enfermedad. Son muchas las enfermedades erradicadas o controladas con métodos cada vez más elaborados y exactos, todo esto ha tenido como consecuencia un mayor índice de bienestar personal. No obstante, resultado del estilo de vida actual, han surgido nuevas enfermedades para las que, probablemente en un futuro cercano, surgirán también nuevos procedimientos de afrontamiento. Esta preocupación general por la salud y su mantenimiento ha traído consigo un cambio importante en el estilo de vida de muchas personas.

Las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, de la educación o la administración pública suelen ser las que se encuentran más propensas a presentar

algún trastorno fisiológico, conductual o psicológico, ya que se encuentran en constante contacto con personas con problemas y suelen ser ellos los que intentan solucionar esos problemas.

1.1 Antecedentes

La bibliografía sobre el tema es amplia pues son diversos temas los que se relacionan en el estudio. Para conocer las causas de las no desconocidas pero que ahora se hacen más presentes, como son algunas patologías consecuencia de la actividad laboral en la nueva era, tomando en cuenta factores organizacionales, acontecimientos vitales, así como factores sociodemográficos, y otros aspectos relacionados con la salud.

Las exigencias del mundo moderno son más grandes día con día, lo cual viene a repercutir en algunos seres humanos generando consecuencias negativas tanto físicas y/o psicológicas, puesto que su ritmo de trabajo avanza de manera que el ser humano no puede avanzar al mismo nivel por cuestiones diferentes.

Paralelamente a todo ello, también se ha avanzado considerablemente en el campo de la salud mental. Hoy en día se dispone de un mayor conocimiento sobre las características de los distintos trastornos psicopatológicos, así como de los instrumentos de identificación precoz y de las técnicas terapéuticas adecuadas. Sin embargo, aún queda mucho por hacer y mucho por investigar. No obstante, todos estos avances han permitido que la psicología se interese por otros campos de estudio (Fernández y Montalvo, 1998).

En nuestra sociedad, una gran parte del tiempo diario lo dedicamos al trabajo. De hecho, hoy en día, el trabajo no es una mera actividad dedicada a ganar dinero, sino que constituye una parte importante de nuestra propia identidad. La realización de un trabajo es, hoy por hoy, imprescindible para integrarse en el medio sociocultural, para

ser aceptado por los demás como un sujeto de pleno derecho y para conquistar la libertad personal a través de la independencia económica.

Las condiciones en las que se desempeña un puesto de trabajo son un factor importante de la salud mental del trabajador. La oportunidad de control, el adaptarse a las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, el salario, la seguridad física son, entre otros, aspectos importantes que ejercen una gran influencia sobre el bienestar psicológico. El grado en que un empleo reúne estos elementos está fuertemente asociado al grado de satisfacción laboral y de salud mental de los trabajadores.

En este contexto, ha comenzado a surgir un interés creciente por el estudio de las alteraciones psicológicas derivadas de la actividad laboral. La psicopatología laboral estudia los trastornos que se desarrollan como consecuencia del desempeño de un trabajo, así como las alteraciones que surgen debido a la ausencia del mismo. Algunos de esos problemas son sobradamente conocidos. Sin embargo, otros trastornos como la adicción al trabajo o las consecuencias negativas del horario laboral, son patologías relativamente novedosas. Y enfocándonos un poco más en el estrés laboral o estrés de rol, burnout (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización), supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales y falta de reconocimiento profesional, por ejemplo, constituyen probablemente unas de las alteraciones psicológicas más estudiadas en los últimos años, en las cuales basaremos esta investigación abordando cada una de manera que pueda ayudar al lector a conocer las condiciones que las originan.

El burnout o “síndrome de quemarse por el trabajo” ha resultado uno de los temas de mayor relevancia en las personas que trabajan en las llamadas profesiones de ayuda, o más bien la actividad que se encuentra centrada en las personas y con las cuales tienen un contacto directo. Surgiendo así la necesidad de explicar el por qué hoy en día las personas dejan de trabajar o presentan desinterés por el trabajo

debido a un agotamiento que repercute en su rendimiento laboral, al igual que acontecía en el tiempo de la Era Industrial (Fernández, J. & Garrido, E. 2002).

Burnout, es un término acuñado en Estados Unidos cuya traducción más próxima y coloquial es “estar quemado”, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. Inicialmente el trabajador se siente incapaz de seguir encontrando satisfacción en su trabajo, a ello reacciona distanciándose de las fuentes de malestar y desarrollando actitudes negativas y deshumanizadas hacia las personas con las que mantenía el trato directo, finalmente, ante el fracaso adaptativo al trabajo, experimenta sentimientos de baja realización personal y profesional. (Maslach y Jackson, 1981)

Se trata de un Síndrome clínico descrito en los años setenta por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. 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 desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

Según Maslach y Jackson, (1981) el burnout estaría constituido por tres dimensiones conceptualmente distintas aunque empíricamente relacionadas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Byrne, (1994) menciona que un profesor experimenta agotamiento emocional cuando siente que no puede dar a sus alumnos más de sí mismo; mostraría despersonalización al desarrollar actitudes negativas, clínicas y a veces insensibles hacia los estudiantes, padres y/o compañeros; tendría sentimientos de baja realización personal cuando se ve ineficaz a la hora de ayudar a sus alumnos en el proceso de aprendizaje y de cumplir con las responsabilidades de su trabajo.

Esta imagen del profesional como héroe trágico, víctima de su propio celo e idealismo, que paga un elevado precio por su alto rendimiento, fue la primera aproximación a este fenómeno, pero no se ajusta al modelo que actualmente se acepta (Manassero y col., 1994).

1.2 Planteamiento del problema

Patologías como estrés de rol, burnout (agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización), supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales, falta de reconocimiento profesional, surgen como respuesta al ritmo de trabajo que una persona puede llevar, algunas de ellas se caracterizan por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral lo que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante.

En la actualidad las personas dejan de trabajar a una edad temprana debido a un agotamiento que repercute en su rendimiento laboral; toda labor requiere un esfuerzo físico, el cual con el paso del tiempo viene a repercutir en nuestro estado de salud, desgaste físico, convirtiéndolo también en agotamiento emocional por no poder cumplir con las actividades que se presentan actualmente a diferencia de la forma como antes lo hacía. ¿Son los factores organizacionales, consecuencia de las exigencias provocadas por el exceso de trabajo en docentes universitarios?

1.3 Justificación

La presente investigación contribuirá con la elaboración de un análisis sobre la problemática que afecta a los docentes, obteniendo así la incidencia de alteraciones psicológicas, que se ven manifiestas en su desgaste físico y psicológico. Unas de las principales causas por las cuales esta patología afectan a los profesionales de la docencia, serían el estado civil, que estos docentes cuenten con otra ocupación, por lo que estas preocupaciones profesionales y personales, aumentan en gran medida sus niveles de estrés en sus distintas facetas tanto personales como profesionales.

De igual manera la institución juega un rol importante dentro del deterioro físico y psicológico en los docentes, haciendo énfasis en algunas actividades en las que el maestro aumenta sus niveles de estrés, dentro de los cuales encontramos la supervisión, condiciones organizacionales al igual que la falta de reconocimiento

profesional; estas características dentro de la organización, juegan un papel importante en la psique del educador, mermando su desempeño.

Sustentando el contenido de este estudio en bases teóricas, así como también se llevo a cabo la aplicación de un instrumento para conocer el diagnóstico de la problemática a analizar, en este caso el estrés laboral, dicha prueba se adaptó a la región, realizando pruebas de validez, para prevenir de esta manera un posible sesgo en los resultados.

1.4 Objetivos

Se propone la revisión y análisis del proceso de algunas de las alteraciones psicológicas provocadas por el ritmo de trabajo, analizando la incidencia de los factores organizacionales y burnout en docentes universitarios, mediante la aplicación de un instrumento que arroje la información necesaria para la detección de puntos importantes, lo cuales sirvan de oportunidad para ayudar en la mejora del servicio brindado al estudiante así como la contribución de información teórica acerca del tema, y la referente al Instituto Tecnológico de Sonora CID Navojoa, aportando datos para futuras investigaciones.

1.5 Hipótesis

Hi El docente que imparte clases a nivel superior, presenta un nivel alto en alguno de los factores desencadenantes del burnout.

Ho El docente que imparte clases a nivel superior, no presenta un nivel alto en alguno de los factores desencadenantes del burnout.

1.6 Limitaciones

Una de las limitaciones que pueden presentarse al momento de aplicar el instrumento seleccionado para conocer la incidencia de dicho trastorno, será que algunos de los encuestados podrán responder de manera poco veraz, o puede influir el momento en el que se le sea aplicado, que la persona se encuentre estresada, cansada, dejando como consecuencia que las respuestas dadas en las encuestas puedan carecer de validez.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, si se cuentan con variables para describirlo y diagnosticarlo, como sería la influencia del estrés laboral, al igual que agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización, estas últimas tres dimensiones que definen propiamente al síndrome de burnout; el conjunto de estos factores concuerdan en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. Algunos teóricos como Gil-Monte y Peiró (1997), han afirmado que el síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas, clínica y psicosocial. La perspectiva clínica asume el burnout como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas

que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral.

2.1 Estrés

El uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia (Hans Selye, 1936).

Se puede decir que la palabra estrés se uso por primera vez en un sentido no técnico en el siglo XIV para referirse a las dificultades, luchas, adversidad o aflicción (Lumsden, 1981), debido a las actividades que realizaba la población en este siglo, y las nuevas presiones que generaban estas acciones daban como resultado un estado que denominaban estrés.

A finales del siglo XVII, Robert Hooke (Hinkle, 1973) contribuyo significativamente formulando un análisis de ingeniería sobre el estrés. Contemplo la cuestión práctica del modo en que deberían diseñarse las estructuras creadas por el hombre, tales como los puentes, para soportar cargas pesadas sin derrumbarse; deben resistir el golpeo del viento, los temblores de tierra y otras fuerzas naturales capaces de destruirlo. El análisis que hizo Hooke del problema produjo tres conceptos básicos, carga, estrés y tensión. La carga se refiere a las fuerzas externas, como el peso; el estrés el área de la estructura sobre la que se aplica la carga y la tensión es la deformación de la estructura, producida por la conjunción de la carga y del estrés. Este análisis influyo significativamente sobre los modelos de estrés del siglo XX, que ahondaron sobre la idea de la carga como fuerza externa ejercida sobre el sistema social, fisiológico o psicológico. La carga es análoga aun estimulo externo estresante, y la tensión es análoga a la respuesta de estrés o reacción.

Otro concepto de estrés lo refiere como respuestas inespecíficas del organismo ante cualquier demanda, el de estresor o situación estresante aplicada al estímulo o situación que provoca la respuesta de estrés, y el de efectos o consecuencias del estrés a los efectos producidos en una persona por la emisión de la respuesta de estrés (Fernández y Garrido, 2002).

Cruz y Vargas (2000) definen al estrés como el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo, con activación específica neuro-endocrino-emocional ante un estímulo que es percibido como amenazante para la integridad o bienestar de las personas.

En nuestra sociedad está implícita la idea de que el estrés es una experiencia nociva que puede llegar a producir graves problemas de salud; sin embargo esta concepción nociva del estrés no siempre es acertada. El fenómeno del estrés es meramente adaptativo en los seres vivos ya que contribuye a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en las actividades diarias y aun desempeño eficaz en muchas áreas de la vida, lo que si resulta nocivo es que ese fenómeno sea excesivo e incontrolado. Siguiendo esta línea de investigación, nos centraremos en los docentes buscando el nivel de estrés al que son sometidos en sus actividades académicas.

2.1.1 Tipos de estrés

A continuación se muestran tres tipos de estrés que se pueden distinguir.

En el primer tipo encontramos el estrés físico y el estrés mental, la diferencia entre estos depende del origen y la causa del estrés ya que el estrés físico se define principalmente como fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

Un segundo tipo es el estrés agudo, es el más común, ya que proviene de las exigencias y las presiones de diversas actividades, en gran medida pueden ser

estimulante y a veces hasta alentador. De la misma forma un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y muchos otros síntomas.

Entre los síntomas comunes del estrés agudo se encuentran principalmente el desequilibrio emocional en el que se encuentran las emociones que se manifiestan ante el estrés que son la ira o irritabilidad, combinada con la ansiedad y la depresión, entre los síntomas físicos están el dolor de cabeza, de espalda y las tensiones musculares, además de problemas digestivos, molestos dolores de estomago o intestino. Este se presenta cuando el estrés llega a sobrepasar la resistencia del individuo para provocar las llamadas enfermedades de adaptación, que se dan cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, y llega a agotar las normas fisiológicas del individuo.

Por último, encontramos el estrés crónico, el cual puede presentarse cuando ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés. Este tipo de estrés es agotador y desgastante ya que en ocasiones destruye el cuerpo la mente y hasta la vida, ya que surge cuando una persona no ve la salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

Entre los principales estresores es importante mencionar que existen dos tipos, los primeros son psicosociales, estos son causados con situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, si no que se convierten en estresores a

través de la interpretación cognitiva, o del significado que la persona les asigne (hablar en público, por ejemplo). Otro tipo son los estresores biológicos, estos son estímulos o situaciones que se convierten en estresores por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación cognitiva que hagamos de esa situación (por ejemplo, una tasa de café o un cigarro). (Labrador y Crespo, 1993).

Desde otra perspectiva se pueden distinguir cuatro tipos de estresores en función de la especialidad del momento en que se desencadenan, de la duración, de la frecuencia y de la intensidad (Peiró, 1992): estresores agudos, estresores crónicos, pequeños estresores de la vida diaria y desastres. Los estresores agudos se caracterizan por tener siempre un comienzo o un desencadenamiento definido, por ser de corta duración, por ocurrir con poca frecuencia y por presentar una intensidad alta. Un ejemplo de este tipo de estresores es ser despedido del trabajo.

Los estresores crónicos no tienen un inicio tan definido y se repiten con frecuencia. Se mantienen durante periodos de tiempo más o menos largos y pueden ser tanto de baja como de elevada intensidad. Un ejemplo de este tipo de estresores es la inseguridad en el puesto de trabajo o el mal ambiente laboral. Existen también los pequeños estresores de la vida diaria, este tipo de estresores tienen un comienzo definido, son de corta duración, ocurren con cierta frecuencia y son de baja intensidad. Un ejemplo de este tipo de estresores es quedar atrapado en un caos de tráfico.

Los desastres, tanto naturales como causados por la mano del hombre, tienen un comienzo especificado, pueden ser de corta o larga duración, ocurren con muy poca frecuencia y son de fuerte intensidad. Un ejemplo claro de este tipo de estresores es una inundación o sufrir una violación.

2.1.2 Características de la respuesta de estrés

El comportamiento y las diversas reacciones del ser humano está formado por tres sistemas de respuesta: comportamiento fisiológico, comportamiento cognitivo y comportamiento motor: Las conductas fisiológicas hacen referencia a las distintas respuestas del organismo dirigidas a regular el equilibrio interno (homeostasis) (por ejemplo, sudar, cambios en el ritmo cardiaco, etc.). Las conductas cognitivas incluyen todo lo que podemos considerar como pensamientos, imágenes, ideas, decisiones, sentimientos o creencias (por ejemplo, creer que no se puede competir con una determinada empresa, pensar hacer un viaje, etc.). Por último, las conductas motoras hacen referencia a todo lo que el organismo hace para modificar o alterar el medio (por ejemplo, correr más rápido, girar la cabeza, etc.). (Labrador y Crespo, 1993).

2.1.3 Trastornos relacionados con el estrés

El desarrollo de un trastorno psicofisiológico como consecuencia del estrés depende en gran parte de las respuestas psicofisiológicas activadas y de los órganos implicados. Si la respuesta de estrés provoca una activación fisiológica de forma muy frecuente, duradera o intensa, puede provocar que los órganos diana afectados se desgasten excesivamente sin que les dé tiempo a poder recuperarse de este desgaste. Como consecuencia, puede producirse el agotamiento de los recursos y la aparición de algún trastorno psicofisiológico. Este trastorno puede ser único, si sólo se ha deteriorado uno de estos órganos, o múltiple si han sido varios, pudiendo afectar asimismo a una o varias conductas. En los casos en el que el órgano principal es el cerebro, el trastorno evidentemente será mucho más generalizado (por ejemplo, los problemas depresivos que implican la alteración de un importante número de conductas) (Labrador y Crespo, 1993).

Indudablemente la enfermedad es un factor de múltiples factores tanto psicológicos como fisiológicos. Sin embargo, aun no se ha llegado a un modelo integrador que

explique adecuadamente por qué algunas personas enferman bajo condiciones de estrés mientras que otras no lo hacen. En este sentido, la influencia de las variables de personalidad y de los estilos de afrontamiento (patrón conducta tipo A, B o C) en la vulnerabilidad del sujeto a la activación estresante parece ser importante.

El patrón de conducta tipo A, por ejemplo, ha demostrado ser un factor de riesgo coronario. Los sujetos con patrón A de conducta, aunque no reúnan los factores de riesgo tradicionales (tabaco, hipertensión, colesterol y obesidad), tienen dos veces y medio más de probabilidades de presentar angina de pecho e infarto de miocardio que los sujetos con patrón de conducta tipo B. Los individuos con patrón de conducta tipo A son personas energéticas y activas, impacientes, rápidas, competitivas, agresivas y ambiciosas, y suelen estar entregadas al trabajo con la inmoderación propia de los adictos: es la imagen tópica del “ejecutivo agresivo”. Estas personas tienden a perseguir el control del medio con una conducta arrolladora y dominante. Más recientemente se ha descrito otro patrón de conducta, el patrón C, que se caracteriza por un estilo sumiso, inhibido e hipersocial. Los sujetos que presentan este patrón tienen una mayor propensión a distintas formas de cáncer.

2.1.4 Desencadenantes del estrés laboral

Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los estresores laborales más relevantes y significativos organizados en categorías con sentido teórico que permitan un análisis sistemático del problema (cfr. Burke, 1988; Cooper y Marshall, 1978; Ivancevich y Matteson, 1980; Quick y Quick, 1984; Warr, 1987). Sin embargo, resulta imposible establecer una lista finita de los estresores y de sus consecuencias, puesto que la condición de estresor depende de muchos factores, como el tipo de apreciación que la persona hace de la situación, su vulnerabilidad personal o las estrategias de afrontamiento disponibles. No obstante, sí es posible identificar conjuntos estimulares en el trabajo que con frecuencia producen tensión y otros resultados negativos en las personas.

Peiró (1992), señala que se pueden distinguir seis grandes bloques de estresores laborales, en primer lugar encontramos el estresor ocasionado por ambiente físico, numerosos factores en el que se desarrolla el trabajo constituyen fuentes claras de estrés laboral. En concreto, dentro de este tipo de estresores se incluyen factores tan variados como el ruido excesivo, la vibración, la mala iluminación, la temperatura inadecuada, la falta de higiene, la toxicidad, las condiciones climatológicas, la inadecuación distribución del espacio físico, etc. Todos ellos pueden ser fuentes de estrés laboral en un momento determinado.

En segundo lugar se encuentran las principales demandas de estresores del trabajo, puesto que además del ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo existen otras características del mismo que pueden ser estresantes para los trabajadores. Monk y Folkard, (citado en Peiró 1992) mencionan que el trabajo por turnos y el trabajo nocturno son relativamente frecuentes –se estima que afecta el 20 por ciento de la población laboral-. Por otra parte, la sobrecarga de trabajo, entendida tanto en términos cuantitativos –exceso de actividades- como cualitativos –excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador-, es una fuente frecuente de estrés.

Por otra parte, la falta de carga de trabajo puede resultar también estresante, los contenidos del trabajo forma parte del tercer tipo de estresores, una característica que puede producir estrés, o por el contrario bienestar psicológico, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar (autonomía, poder de decisión, etc.) (Peiró, 1992). En este sentido, la falta de control de un sujeto sobre su trabajo produce una disminución de la satisfacción laboral, así como numerosas consecuencias psicológicas (insomnio, depresión, ansiedad, etc.) y físicas (dolores de cabeza, agotamiento, molestias somáticas, etc.) negativas (Warr, 1987). No obstante, el excesivo control, y por ello responsabilidad, también tiene consecuencias negativas.

Otro factor relevante para el bienestar psicológico es la oportunidad que ofrece el trabajo para utilizar y desarrollar las propias habilidades. Si esas oportunidades son demasiado escasas o, por el contrario, excesivas probablemente se convertirán en una fuente de estrés.

Peiro (1992) retoma los estudios de Cooper, 1973; Hackman y Oldham, 1980; Loher, Noe, Moeller y Fitzgerald, 1985; Peiró, 1992; Warr, 1987 donde mencionan otras características como la monotonía de las tareas, la ausencia de un “feedback” sobre los resultados del propio trabajo o la falta de identidad de la tarea –los trabajos fragmentados o en cadena, que no tienen un sentido en si mismos-, son fuentes de estrés laboral relacionados con contenido del trabajo.

Según Fisher y Gittelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985; Peiró, 1992; Van Sell, Brief y Schuler, 1981 un cuarto estresor es el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera. Los aspectos relacionados con el desempeño de roles en la organización son también una fuente de estrés, principalmente la ambigüedad y el conflicto de roles. La ambigüedad de rol hace referencia a cuando un individuo no dispone de una adecuada información sobre sus competencias dentro de la organización: objetivos de trabajo, expectativas de sus compañeros sobre él, amplitud de sus responsabilidades, etc. Las investigaciones sobre la ambigüedad del rol ponen de manifiesto que las personas con este problema presentan numerosas alteraciones del comportamiento: tensión, ansiedad, agotamiento emocional, depresión, fatiga, quejas somáticas, propensión a abandonar la organización y sentimientos de resentimiento (Peiro, 1992).

Estresores relacionados con la nueva tecnología, marcado como el quinto estresor. La incorporación de nuevas tecnologías en el campo laboral tiene importantes implicaciones para la satisfacción laboral. En este sentido, la forma en que se produzca la introducción de la tecnología marcará el valor estresante de la misma. Así, una introducción determinista en la que la tecnología marque los procedimientos, el ritmo y la estructura del trabajo producirá estrés y aumentará los impactos

negativos sobre la salud, al reducir el control de la persona sobre su propio trabajo. Sin embargo, la tecnología puede ser más flexible y proporcionar recursos de control sobre las situaciones difíciles o imposibles antes de su introducción (Peiró, 1992). En cualquier caso no está clara la relación existente entre la introducción de nuevas tecnologías y el estrés.

Por sexto y último estresor, se mencionan las fuentes extraorganizacionales (familia, tiempo libre, participación en actividades sociales, etc.) las cuales indudablemente influyen directamente en el desempeño de la actividad laboral. (Peiró y Salvador, 1993). Con esto simplemente se pretende señalar la importancia que los diversos estresores externos al ámbito laboral tienen sobre el desempeño en la actividad laboral.

Finalmente podemos considerar a una persona estresada que está sometida a situaciones de estrés las cuales sobrepasan sus límites, o al menos esa es su percepción, de tal manera que el sujeto percibe que no puede dar una respuesta efectiva, el organismo emite una respuesta de estrés, que consiste en aumento de la activación fisiológica y cognitiva del organismo, y a su vez se prepara para una intensa actividad motora, cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera puede tener repercusiones negativas con un amplia gama de manifestaciones orgánicas, denominadas trastornos psicofisiológicos.

Son muchos y variados los estímulos que provocan la respuesta de estrés. Desde una perspectiva laboral los estresores se centran principalmente en los estímulos del ambiente físico, en las demandas del trabajo, en los contenidos del trabajo, en el desempeño de roles en relaciones interpersonales, en el desarrollo de la carrera, en las nuevas tecnologías, así como en factores externos al puesto de trabajo.

2.2 Burnout

La presencia del Síndrome de Burnout se ha considerado una consecuencia de trabajar intensamente hasta el límite de no tomar en cuenta las necesidades personales. Esta situación se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima que sufre el trabajador, descrita como Síndrome de Burnout (Caballero & Millán, 1999).

El burnout o síndrome del trabajador quemado o del desgaste profesional se está convirtiendo en un importante problema de salud pública, pudiendo llegar a considerarse como enfermedad profesional. Oliver (1993), considera que el síndrome de burnout no es cuestionable en el caso de la docencia porque tiene en cuenta que en estas profesiones se producen problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente la ejecución profesional y porque afecta a las relaciones mantenidas con los alumnos y a la calidad de la enseñanza. Asegura también que los profesores tienen puestas elevadas expectativas de éxito en los demás, se producen escasas e inexistentes interacciones con los compañeros y cuentan con aulas masificadas y salarios considerablemente más bajos que los de otros profesionales de su mismo grupo laboral. Añade que es una profesión afectivamente vinculante y un día de trabajo en un centro docente, está lleno de constantes interacciones intensivas con gente.

En última instancia, el desarrollo de este síndrome parece venir determinado por la puesta en marcha de ciertas formas de afrontamiento no adaptativas, lo que finalmente desemboca en el agotamiento de los recursos emocionales de los individuos. Como consecuencia de ello, suele ser común la adopción de actitudes de distanciamiento frías y despersonalizadas hacia los estudiantes, extendiéndose esta conducta como un modo de afrontamiento ante el agotamiento experimentado. Además, por sus implicaciones, es especialmente crucial para esta profesión la evaluación negativa que el profesor realiza de su propio rol profesional, lo que le lleva a no sentirse satisfecho con su trabajo, mostrando sentimientos de ineficacia en

el desarrollo de su profesión, especialmente respecto a la instrucción de sus alumnos (Van Horn, Schaufeli, Greenglass y Burke, 1997).

2.2.1 Perspectivas para el estudio del síndrome del quemado.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. (Gil-Monte y Peiró 1997).

Perspectiva clínica, Freudenberger, (1974), empleó por vez primera el término burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las 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 intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades. Este enfoque defiende que burnout aparece más frecuentemente, 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.

En esta misma línea, Fischer, (1983) consideró el burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conllevaba 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. Iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto 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 severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Desde una perspectiva psicosocial, la mayoría de sus adeptos, aceptan hoy la definición de burnout elaborada por Maslach y Jackson, (1986), quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes.

Los adeptos de la perspectiva psicosocial afirman que el síndrome hay que entenderlo como un proceso que se desarrolla secuencialmente, en lo referente a la aparición de sus rasgos y sus síntomas globales. En cambio, algunos autores van a discrepar en el síntoma que se presenta en primer lugar, la secuencia del proceso, el protagonismo que conceden a cada uno de sus síntomas globales, en la explicación de los mecanismos explicativos y en las estrategias que el individuo puede emplear para manejarlo. De ahí que hayan surgido varios *modelos procesales* que traten de explicar el desarrollo de este proceso. Los modelos etiológicos explicativos del síndrome, siguiendo la revisión de Gil Monte y Peiró, (1997), ha quedado estructurado en tres grandes teorías: sociocognitiva, teoría del intercambio social y la teoría organizacional.

Si bien, la mayoría de las investigaciones actuales aceptan la perspectiva psicosocial, algunos autores como Golembiewski y col. (1983, 1986), Price y Murphy, (1984), Farber, (1985, 1991), Leiter y Maslach, (1988), Golembiewski y col. (1991), Gil-Monte y Peiró, (1997), divergen de los supuestos planteados por Maslach y Jackson, (1981), entre los que se encuentran aseguran que el burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda, y de hecho, gran parte de sus investigaciones emplean como muestra a directivos, vendedores, etc. (citado en Gil Monte y Peiro 1997).

2.2.2 Sintomatologías

Diversos autores (Maslach y Pines, 1977; Cherniss, 1980 y Maslach, 1982) revelan que se pueden agrupar en cuatro áreas. La primera abarca síntomas *psicosomáticos* (físicos) y destacan: dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión, insomnio, pérdida de peso, úlceras y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales. La segunda engloba *síntomas conductuales* tales como: absentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc), incapacidad de relajarse, relaciones interpersonales distantes y frías, comportamientos de alto riesgo, tono de voz elevado (gritos frecuentes), llanto inespecífico, dificultad de concentración, disminución del contacto con el público / clientes / pacientes; largos periodos de baja laboral, incremento de los conflictos con compañeros, disminución de la calidad del servicio prestado, entre otras.

El distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, forman parte de las manifestaciones *emocionales* que conforman el tercer grupo sintomatológico. Es también frecuente, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su autoestima, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, depresión, frustración, aburrimiento, distanciamiento afectivo, impaciencia, desorientación. Por último, los autores señalan los *síntomas defensivos* que aluden a la negación emocional. Se trata de un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas. También pueden utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable (Álvarez y Fernández, 1991).

2.2.3 Desencadenantes de burnout

Cherniss, (1992) ha realizado un análisis cualitativo y longitudinal de la evolución de algunos rasgos ligados al burnout (satisfacción ocupacional, motivación profesional, sentimiento/percepción de los clientes y separación/angustia emocional) en veinticuatro profesionales (sanitarios, docentes y abogados), controlando las variables estabilidad profesional, satisfacción profesional, percepción u opinión de los receptores de los servicios y flexibilidad en la intervención profesional, desde su iniciación en la profesión hasta doce años después.

Los resultados de esta investigación revelan que los sujetos que cambiaron de carrera alguna vez durante los diez años siguientes de finalizarla, mostraron puntuaciones significativamente más bajas en burnout que los que no lo hicieron. Al principio de la carrera, no se encontraron diferencias significativas en burnout ni en la satisfacción profesional ni en las actitudes hacia los clientes. Los sujetos que puntuaron alto en burnout al finalizar su primer año de prácticas eran también más flexibles con sus clientes diez años más tarde y experimentaban mayor estabilidad en su profesión. Estos resultados indican que, o bien los individuos que experimentaron menos burnout al principio era psicológicamente más resistentes y estaban menos predispuestos a riesgos, o bien, eran más selectivos en la elección de su carrera. Por otro lado, los profesionales que experimentaron niveles elevados de burnout al principio de la carrera, eran personas que tendían a evitar cambios en su trabajo para prevenir posibles experiencias negativas.

Una interpretación alternativa podría ser que la tensión experimentada al principio proporcionaba mayor seguridad y confianza posteriormente. Sobrecarga de trabajo y/o ocupación poco estimulante, poca o nula participación en la toma de decisiones, falta de medios para realizar la tarea, excesiva burocracia, pérdida de identificación con lo que se utiliza, percepción de que no se recibe refuerzo cuando el trabajo se desarrolla eficazmente, pero si se puede producir castigo por hacerlo mal, baja

expectativa de qué hacer para que el trabajo sea tenido en cuenta y valorado como merece.

Después de haber señalado, todo el conjunto de manifestaciones características de esta patología laboral, se justifica que en la literatura especializada se hable, indiferenciadamente, de burnout, de síndrome de burnout, de desgaste psíquico, o más coloquialmente, de quemarse en el trabajo. Entre los estresores analizados se encuentran que si bien el ritmo de trabajo es muy rápido y el grado de atención que requiere la tarea es alto, el tiempo disponible es suficiente para cumplir con las tareas desarrolladas y a su vez pueden establecer prioridades en el uso de su tiempo, lo cual no disminuye su rendimiento.

Basándonos en las investigaciones realizadas para estudiar la relación entre el stress y el rendimiento, podemos encontrar el fundamento de la "U" invertida. En donde un grado bajo a moderado de stress estimula el organismo y aumenta su capacidad de reacción. Por todo esto podemos aportar que las personas organizadas que están en esta situación realizan mejor sus actividades con mayor intensidad o rapidez, por el contrario el exceso de stress les impone demandas inalcanzables o limitaciones dando por resultado un menor rendimiento. Sin embargo, a largo plazo, incluso los grados moderados de stress pueden ejercer una influencia negativa en el rendimiento, de acuerdo a la intensidad del stress, éste va agotando al individuo consumiéndole su energía.

2.2.4 Burnout como Síndrome Tridimensional

Los estudios de Maslach y Jackson, (1981, 1985 y 1986) defienden que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características.

La primera es el *Agotamiento emocional* que se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos, disminución y pérdida de energía, dolor. Es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás.

La despersonalización es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Junto a estas dos dimensiones aparece una tercera, consistente en un sentimiento de bajo *Logro* o falta de realización profesional y/o personal y que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo.

Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. En opinión de Álvarez y Fernández, (1991), el bajo logro puede, también, estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia.

De lo que no parece haber dudas es que el síndrome de burnout comprende una serie de alteraciones físicas, emocionales y de comportamiento, que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales.

2.3 Supervisión

La supervisión, según la Etimología significa “mirar desde lo alto”, lo cual induce la idea de una visión global. Por otra parte, en su concepto mas propio supervisión es un proceso mediante el cual una persona procesadora de los recursos de conocimientos y experiencias, asume la responsabilidad de dirigir a otras para obtener con ellos resultados que les son comunes.

Supervisar efectivamente requiere, planificar, organizar, dirigir, ejecutar retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características individuales en la persona que cumple esta misión.

En los objetivos principales de la supervisión se encuentran, mejorar la productividad de los empleados, desarrollar un uso optimo de los recursos, obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada, desarrollar constantemente de manera integral, monitorear las actitudes de los subordinados y por ultimo contribuir a mejorar las condiciones laborales.

La supervisión deberá basarse en la filosofía democrática, deberá respetar la personalidad y las diferencias individuales, y buscará proporcionar oportunidades para la mejor expresión creatividad de cada personalidad. Proporcionara plenas oportunidades para la formación conjunta de políticas y planes acogiendo gustosamente y utilizando la libre expresión y las aportaciones de todos los interesados. La supervisión tiene que ser creativa. Debe proporcionar oportunidades para ejercitar la originalidad y para fomentar contribuciones singulares de auto

expresión creadora. Debe buscar y desarrollar habilidades innatas, determinar procedimientos y acciones basadas en las necesidades de cada situación que se presente. Esta ha de conformar y manipular expresamente el ambiente de trabajo para que se logren los mejores resultados.

La supervisión deberá basarse en el supuesto de que los trabajadores pueden mejorar. Tendrá que aceptar temperamentos, a renuencia a colaborar, y el antagonismo como características humanas, exactamente del mismo modo que acepta lo razonable: cooperación y una actividad energética. Las últimas son valores positivos, y las primeras objeciones.

Mintzberg (1993) ofrece una explicación amplia y clara de cómo evolucionan las organizaciones para alcanzar cierta forma y aspecto. Nos referimos a estas características como la “estructura” o componente formal de una organización. Son posibles varios tipos de estructura y las organizaciones están en continua búsqueda de una estructura que se adapte de manera óptima con su ambiente. La estructura de una organización es un mecanismo adaptador que permite a la organización funcionar en su contexto. Las organizaciones que tienen culturas mal adaptadas dejarán de existir. Debido a que los individuos (mayormente los empleados) asumen roles dentro de las organizaciones, sienten el impacto de los cambios causados por la continua evolución de la estructura de una organización.

Cuando un individuo se le llama para desarrollar actividades supervisoras, ese solo talento no es suficiente para asegurar el éxito como supervisor. Este también debe poseer habilidad para fijar y lograr objetivos, establecer prioridades y planes de acción, tomar decisiones, organizar las tareas, motivar a sus colaboradores, controlar el curso de las acciones y retroalimentar a su personal. En otras palabras, debe saber manejar los recursos con que se dispone para lograr los objetivos y metas establecidas.

2.4 Condiciones Organizacionales

Para cualquier individuo son importantes las condiciones de trabajo donde se desenvuelve, ya que estas influyen en el desarrollo de la labor de cada una de las personas. Trayendo con ello resultados positivos o negativos sobre la organización y el trabajador mismo. En el empleado no solo influyen las características del trabajo que ejecuta y la estructura global en que labora. En el repercute además el ambiente físico. Los arquitectos, los ingenieros de producción y los diseñadores de oficinas saben desde hace mucho que factores como la temperatura, nivel de ruido y disposición física de la estación de trabajo afecta al rendimiento. Es más difícil realizar un buen trabajo cuando los niveles de ruido son extraordinariamente altos o que la satisfacción será mayor cuando el trabajador no está físicamente de los demás.

Los estudiosos de la conducta reconocieron recientemente el influjo potencial de las condiciones de trabajo y han centrado su atención en el examen del efecto que produce en el desempeño y satisfacción del empleado. Los factores de las condiciones de trabajo pueden influir en la productividad, ausentismo, rotación de personal y satisfacción. Sin embargo, exceptuada la satisfacción, esos factores actúan en forma indirecta.

Cuando las condiciones organizacionales no están diseñadas o resulta incomodo para el empleado, puede acrecentar la fatiga y dificultar la comunicación. A un empleado cansado le resulta difícil lograr una cantidad y calidad adecuadas de producción. De manera análoga, un alto nivel de ruido o muchas divisiones físicas le hacen más difícil establecer interacciones sociales o vínculos informales con el grupo.

Las condiciones organizacionales hace referencia al ambiente físico donde el individuo realiza su trabajo, como lo son la temperatura, el ruido, la iluminación, el espacio del lugar así como tamaño, disposición, privacidad que este pueda tener dentro de la organización, son factores importantes que influyen en el rendimiento.

2.5 Preocupaciones Profesionales

La persona preocupada tiene un predominio del lado intelectual sobre el emocional; vive más en su cabeza que en sus sentimientos. Una excesiva preocupación lleva a estar bastante más estresados que la mayoría de las personas. Se llevan el trabajo a casa, se toman pocas vacaciones y siempre tienen que estar ocupados en algo.

Como su nombre lo indica se refiere las preocupaciones profesionales son aquellas que el docente percibe en su área laboral. Las cuales vienen a influir de manera importante al igual que las otras dimensiones en el trabajo del docente, ya que depende de la respuesta que se preste a estas la calidad del trabajo ofrecido y su relación con los alumnos, compañeros de trabajo, etc.

2.6 Falta de reconocimiento profesional

La satisfacción laboral es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo, debido a que el trabajo es una de nuestras actividades principales. La manera como se sienten los empleados con su trabajo es muy variable. Algunos empleados obtienen gran placer y encuentran significado a su trabajo, mientras que otros lo consideran una labor monótona.

Los trabajos de investigación han revelado que las personas desarrollan sentimientos generales sobre sus trabajos, así como su supervisor, compañeros, oportunidades de promoción, salario, etc. La relación entre la satisfacción laboral y los criterios relacionados con el trabajo ha sido ampliamente examinada. Durante más de cuarenta años se ha investigado la relación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo. La razón es obvia: lo ideal sería ser productivos y felices en nuestro trabajo. Sin embargo, la relación entre satisfacción y desempeño no es muy fuerte.

La teoría de Maslow se basa en un juego universal de necesidades humanas básicas, dispuestas en una jerarquía, que todos los individuos poseen. Las diferencias individuales de motivación se atribuyen a las diferencias en las necesidades particulares que las personas intentan satisfacer. La teoría de la equidad afirma que hay un componente esencial en la motivación; es decir con cuanta intensidad estamos dispuestos a trabajar, en parte, una función de cómo percibimos a las demás personas en nuestro ambiente. Basándonos en una comparación social de lo que las demás personas están dando y recibiendo, valoramos cuanto esfuerzo estamos dispuestos a emplear. En la teoría de la equidad está implícito un sentimiento de imparcialidad (es decir, equidad) o justicia, que fija esta perspectiva teórica de la motivación en el mismo marco conceptual de aquel que ofrecen las investigaciones sobre justicia organizacional.

CAPITULO III

Metodología

La presente investigación se basa en el estudio de las relaciones que se encuentran entre las variables del estrés de rol, burnout, y con cada uno de sus componentes (agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización), supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales, falta de reconocimiento profesional, tomando una muestra en los profesionales de la docencia de Itson CID Navojoa.

Dicho estudio se acompaña de bases teóricas, para su mejor validez, así como también muestra el procedimiento que se llevó a cabo para la elaboración de esta investigación, los instrumentos de medición aplicados para su análisis, tipo de

muestra utilizada, y su campo de estudio, contemplando el tipo de la misma para el estudio del fenómeno, buscando la respuesta al marco de investigación.

3.1 Tipo, diseño y sujetos de investigación

La estructura en la que se encuentra basada esta investigación, en la cual se generaron conocimientos y se describen datos, al igual que la no manipulación de variables y los individuos sobre los que se realizó, se describirá a continuación, enfatizando en el tipo de investigación, el diseño y los sujetos involucrados.

El tipo de investigación que se aplicó en la realización de esta investigación, fue básica según su fin, debido a que sirvió como generador de conocimientos, arrojando datos sobre el impacto del fenómeno de estudio. Fue transeccional o transversal según su alcance, al recoger los datos en una sola aplicación en el periodo de estudio del fenómeno. De igual manera, en su profundidad fue descriptiva, al presentar los resultados tal y como se obtuvieron. Hernández; Fernández y Baptista (2006).

Continuando con la explicación descriptiva, las intenciones fueron identificar únicamente las variables organizacionales ya que se perciben como importantes fuentes de estrés las cuales pueden actuar como factores antecedentes en el desarrollo de los procesos de estrés y burnout, y así describir los acontecimientos y las situaciones en las que se presentan, conservando o degradando la salud física, emocional y psicológica del docente, mediante descripciones precisas de las actividades, costumbres y hábitos dentro del sistema, teniendo como meta no sólo la recolección de datos cuantificables, sino la capacidad de predecir el comportamiento en cuestión con base a cuerpos teóricos, para finalmente utilizar el atributo del método científico, mostrando así los resultados obtenidos a manera de engrosar el conocimiento básico del fenómeno de interés.

En este estudio, los datos fueron recogidos para ser medidos y poder ser cuantificados, porque el comportamiento presentado y las causas de éste, fueron interpretadas numéricamente como objeto de precisión, así como las fuentes de información en el marco de investigación fue de campo, Kerlinger y Lee (2002) in situ; en resumen, el tipo de investigación fue básica según su fin, cuantitativa, transeccional-descriptiva y de campo.

El diseño de investigación realizado, según Kerlinger y Lee (2002), se llevó a cabo un estudio de tipo no experimental, de tal manera que no se manipularon de forma alguna variables por parte del investigador, recopilando los datos en el área donde se desenvuelven los sujetos de estudio, para lo que se realizó un registro cuantificable de los datos que se utilizaron, y por su alcance temporal fue transeccional, ya que sólo se realizó una sola medida para obtener los datos.

Los sujetos de investigación que participaron en esta investigación fueron docentes del Instituto Tecnológico de Sonora DES Navojoa, con un total de 102 participantes, con diferentes características tanto jerárquicas, económicas, sociales, sin distinción de sexo, edad o estado civil de éstos; se les hizo saber la finalidad de la investigación, explicando que los datos serán anónimos, solamente se tomará su registro con fines estadísticos y de estudio, solicitando la correcta contestación del instrumento.

3.2 Materiales

En la presente investigación se utilizó el instrumento denominado Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado (CBP-R), el cual ha sido elaborado a partir del mencionado Cuestionario de Burnout (CBP) (Moreno – Jiménez et al., 1993).

Al igual que en su versión inicial, el CBP-R trata de evaluar los procesos de estrés y Burnout específicos de la profesión docente, así como las posibles variables (agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización), supervisión,

condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales, falta de reconocimiento profesional), antecedentes de tipo organizacional y laboral que pueden estar actuando como desencadenantes para el desarrollo de estos procesos. El cuestionario de compone de tres factores que se dividen a su vez en escalas.

El instrumento está constituido por un total de 65 ítems que se responden mediante una escala de tipo Likert de 5 puntos (desde 1 = no me afecta, hasta 5 = me afecta muchísimo para los 11 primeros ítems; desde 1 = totalmente en desacuerdo, hasta 5 = totalmente de acuerdo para los 55 ítems restantes). Las mayores puntuaciones obtenidas en cada una de las escalas están relacionadas teóricamente con una mayor problemática para el sujeto en las variables estudiadas. Además, el cuestionario incluye una serie de reactivos sobre datos sociodemográficos (edad, sexo, relaciones personales, número de hijos, y años de experiencia en la enseñanza), y sobre referencias profesionales (centro educativo, condición de centro, nivel de enseñanza impartido y situación laboral).

3.3 Procedimiento

A continuación se mencionan en orden cronológico las formas que se siguieron para finalizar esta investigación, desde la obtención del instrumento de aplicación hasta la interpretación de los datos obtenidos.

1. Se buscó una temática viable a investigar en el Instituto y un instrumento que cumpliera con estas necesidades.
2. Se solicitó permiso a la institución para realizar la investigación.
3. De igual manera se delimitó el tema y se establecieron los objetivos que llevarían a los resultados deseados.

4. Posteriormente fue la búsqueda de material bibliográfico para que tuviese el sustento de una investigación, así como sus bases teóricas para entender de mejor manera el fenómeno.
5. Se identificaron los elementos particulares del estudio que llevarían a la resolución de la hipótesis planteada.
6. Seguido a esto fue la aplicación del instrumento de 65 reactivos a 102 sujetos.
7. Los resultados arrojados fueron organizados en tablas y figuras para su interpretación.
8. Con los resultados puntualizados se discutió para concluir el estado del profesional docente.

CAPÍTULO IV

Resultados

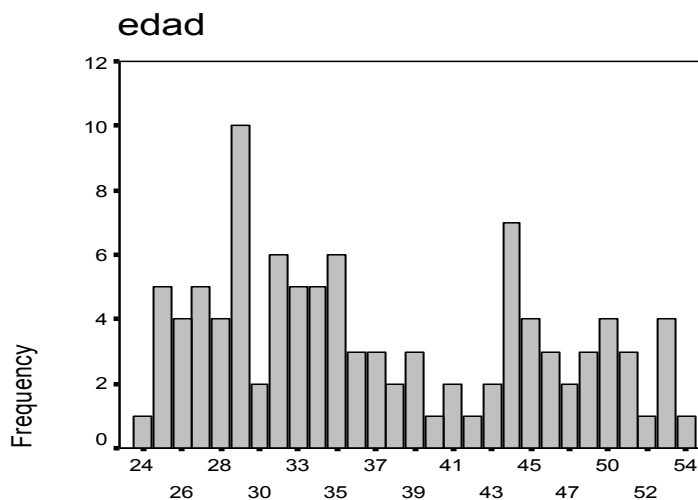
El propósito fundamental de este capítulo es dar a conocer los resultados de la aplicación del Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP-R), el cual fue aplicado en el Instituto Tecnológico de Sonora DES Navojoa durante el periodo de febrero a abril de 2008, los datos a los que se hacen referencia son las tres subescalas de burnout, que son agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización, de igual manera se realizó una correlación entre agotamiento emocional y estado civil.

Los resultados describen un análisis general, estadístico, resultados, conclusiones y una propuesta de intervención.

4.1 Análisis general

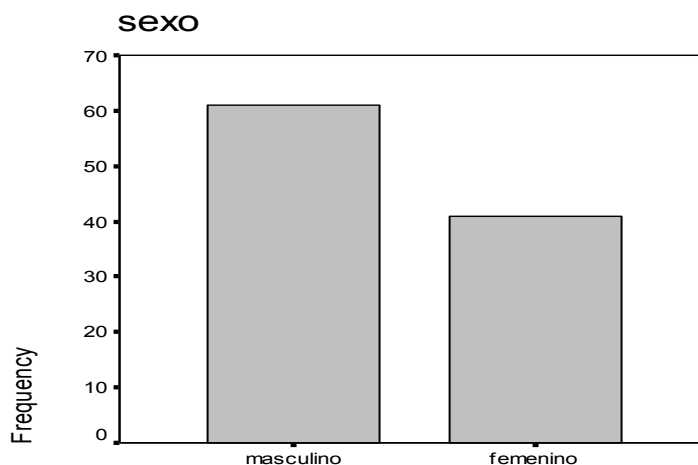
Participaron en el estudio 102 profesionales de la docencia del Instituto Tecnológico de Sonora, de los cuales nos encontramos que la mas alta incidencia de empleados se encuentra entre los 25 y 37 años, que corresponde al (56.8%) de los sujetos entrevistados, y en menor incidencia el resto de la población (43.2%). (Gráfica 1).

Gráfica 1. Frecuencia de edad de los participantes.



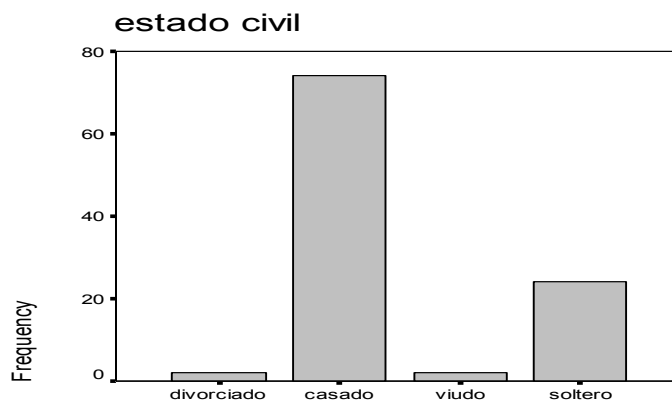
De acuerdo a la variable de sexo, encontramos que el 40% corresponde al sexo femenino y el 60% al sexo masculino (Gráfica 2).

Gráfica 2. Frecuencia del sexo de los participantes.



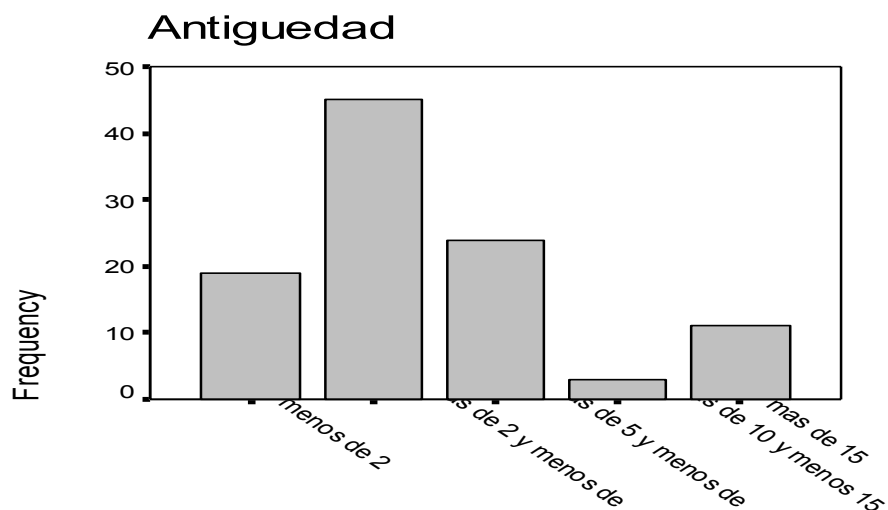
Refiriéndose al estado civil de los participantes, un 2.0% corresponde a los que son divorciados, el 72.5% es casado, un 2.0% son viudos, y el 23.5% son solteros (Gráfica 3).

Gráfica 3. Frecuencia del estado civil de los participantes.



Respecto a la antigüedad de los participantes representan el 19% los que han laborado menos de dos años, seguido de ellos están los que tienen mas de dos años pero menos de 5 que corresponde a un 44%, respecto a los de mas de 5 años pero menos de 10 equivale al 22%, los docentes con mas de 10 pero menos de 15 años es igual al 2% de la población, por ultimo el 13% corresponde al personal laborando por mas de 15 años (Gráfica 4).

Gráfica 4. Frecuencia de antigüedad de los sujetos.



4.2 Análisis estadístico

En lo que respecta a las dimensiones correspondientes al Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP-R), haciendo referencia a las subescalas del Burnout y una correlación de agotamiento emocional y estado civil, la validez concurrente fue obtenida por grupos contrastados a través de la prueba de Chi cuadrada con valores P asociados menores a 8,24; doce de los reactivos si cumplieron con el requisito de la distribución de frecuencias “encontradas”, es decir, las frecuencias mas altas y las bajas estuvieron en los extremos (el extremo superior para el grupo alto y el extremo inferior para el grupo bajo), el ítem 59 no cumple con dicho requisito (Tabla 1).

Tabla No. 1. Valores de Chi Cuadrada de subescala de burnout, agotamiento emocional.

Reactivos	Valor	g. l.	Sig. asintótica (bilateral)
R16	50.311	4	.000
R17	29.166	4	.000
R27	31.744	4	.000
R42	15.950	4	.000
R43	19.927	4	.000
R47	31.744	4	.000
R51	19.927	4	.000

De igual forma se utilizo la prueba **t** donde se identifico que el reactivo **54** se elimino debido a que no presento significancia.

Tabla No. 2. Valores de t de la subescala de Burnout, agotamiento emocional.

Reactivos	Prueba de Levene para igualdad De varianzas		Prueba t para igualdad De medias		
	F	Sig.	T	g.l.	Sig. (bilateral)
R16	74.405	.000	-12.362	56	.000
R17	98.323	.000	-5.940	56	.000
R27	109.371	.000	-6.585	56	.000
R42	72.616	.000	-3.922	56	.000
R43	123.786	.000	-4.840	56	.000
R47	87.206	.000	-6.484	56	.000
R51	70.808	.000	-4.407	56	.000

**Tabla No. 3. Valores de Chi Cuadrada de la subescala Burnout,
Despersonalización**

Reactivos	Valor	g.l.	Sig. Asintótica (bilateral)
R18	25.093	4	.000
R28	18.673	3	.000
R29	31.961	4	.000
R46	52.858	4	.000

Tabla No. 4. Valores de t del subescala de burnout, despersonalización

Reactivos	Prueba de Levene para igualdad de varianzas		Prueba t para igualdad De medias		
	F	Sig.	T	g.l.	Sig. (bilateral)
R18	98.836	.000	-4.708	100	.000
R28	87.905	.000	-4.106	100	.000
R29	110.667	.000	-5.465	100	.000
R46	63.218	.000	-7.616	100	.000

**Tabla No. 5. Valores de Chi Cuadrada de la subescala Burnout,
Falta de realización**

Reactivos	Valor	g.l.	Sig. Asintótica (bilateral)
R21	46.880	3	.000
R22	41.709	3	.000
R40	52.373	4	.000
R50	41.709	4	.000

Con una prueba t se identificó que 7 reactivos (con excepción de los ítems 36, 44 y 61), con valores P asociados menores a **0.05**, discriminan a aquellos sujetos que obtienen nivel bajo de los que obtienen nivel alto.

Tabla No. 6. Valores de *t* del subescala de burnout, falta de realización

Reactivos	Prueba de Levene para igualdad de varianzas		Prueba <i>t</i> para igualdad De medias		
	F	Sig.	T	g.l.	Sig. (bilateral)
R21	41.618	.000	-6.407	88	.000
R22	52.006	.000	-6.284	88	.000
R40	48.307	.000	-8.081	88	.000
R50	109.410	.000	-6.327	88	.000

**Tabla No. 7. Valores de Chi Cuadrada de las subescalas de Burnout:
agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización.**

Reactivos	Valor	g.l.	Sig. Asintótica (bilateral)
R16	50.311	4	.000
R17	29.166	4	.000
R18	25.093	4	.000
R21	46.880	3	.000
R22	41.709	3	.000
R27	31.744	4	.000
R28	18.673	3	.000
R29	31.961	4	.000
R40	52.373	4	.000
R42	15.950	4	.000
R43	19.927	4	.000
R44	41.709	4	.000
R46	52.858	4	.000
R47	31.744	4	.000
R51	19.927	4	.000

Cabe aclarar que los valores de Chi cuadrada se identificaron que 19 reactivos (con excepción de los ítems 36, 50, 54 y 61), discriminando a aquellos sujetos que obtienen nivel bajo de los que obtienen un nivel alto.

Tabla No. 8. Valores de *t* de las subescalas de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización.

Reactivos	Prueba de Levene para igualdad de varianzas		Prueba <i>t</i> para igualdad De medias		
	F	Sig.	T	g.l.	Sig. (bilateral)
R16	74.405	.000	-12.362	56	.000
R17	87.905	.000	-6.284	88	.000
R18	98.836	.000	-8.081	88	.000
R21	41.618	.000	-6.407	88	.000
R22	52.006	.000	-6.284	88	.000
R27	109.371	.000	-6.585	56	.000
R28	87.905	.000	-4.106	100	.000
R29	110.667	.000	-5.465	100	.000
R40	48.307	.000	-8.081	88	.000
R42	72.616	.000	-3.922	56	.000
R43	123.786	.000	-4.840	56	.000
R46	63.218	.000	-7.616	100	.000
R47	87.206	.000	-6.484	56	.000
R50	109.410	.000	-6.327	88	.000
R51	70.808	.000	-4.407	56	.000

Se identificó la confiabilidad de la escala a través de la consistencia interna de las dimensiones restantes; las cuales mostraron una consistencia interna de $r = .802$, medida por el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 9. Correlación de las subescalas de cansancio emocional con respecto al estado civil

		Correlations	
		estado civil	Burnout: Agotamiento emocional
estado civil	Pearson Correlation	1	.344**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	Sum of Squares and Cross-products	85.255	18.238
	Covariance	.844	.181
	N	102	102
Burnout: Agotamiento emocional	Pearson Correlation	.344**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	Sum of Squares and Cross-products	18.238	32.898
	Covariance	.181	.326
	N	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En cuanto a la correlación realizada entre cansancio emocional y estado civil, se mostró una tendencia hacia cansancio emocional alto con respecto a los casados, seguida de los solteros, sin aseverar que una escala depende de la otra, pero no deja de ser un dato relevante. Los demás datos que se cruzaron en la presente investigación no presentaron datos estadísticamente significativos.

CAPÍTULO V

Discusión

En la elaboración de la presente investigación, se ha logrado conocer las relaciones entre las variables de estrés de rol y el burnout: sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización), y las subescalas, supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales, falta de reconocimiento profesional; con esto nos permitimos conocer la incidencia en docentes del Instituto Tecnológico de Sonora, las variables organizacionales y laborales se conocen como importantes fuentes de estrés, sin embargo, es preciso tener en cuenta que los efectos finales del estrés solo se pueden entender como el resultado de la interacción entre estas variables y las variables de personalidad.

Aceptando la hipótesis H_1 planteada en esta investigación, la cual describe que el docente presenta un nivel alto en cualquiera de los factores desencadenantes de burnout, y conforme a los resultados que se presentaron, los cuales permiten interpretar que existe una relación entre la dimensión de burnout llamada agotamiento emocional y el docente de estado civil casado.

El burnout es un tema que se ha estudiado desde tiempos pasados y hasta hoy en día no ha dejado de ser estudiado. Recientes investigaciones hablan de su existencia y de la suma importancia que ha tomado. Entre los profesionales más castigados por éste fenómeno se encuentran los profesores o maestros (Kyriacou, 1987; Farber, 1991; Gold y Roth, 1992). Las consecuencias del síndrome no solo se manifiestan en el profesional, también hay repercusiones sobre la propia organización y los alumnos a través del deterioro en la calidad de los servicios y en la adopción de actitudes negativas por parte de los profesores en relación a los receptores de su servicio y con respecto a su rol profesional.

En Sudamérica el burnout ha sido estudiado en psicólogos mexicanos para identificar las variables sociodemográficas asociadas a la prevalencia del burnout, se les evaluó con el Maslach Burnout Inventory y el inventario en Burnout de psicólogos en los cuales se encontraron bajos niveles, los resultados mostraron que el número de horas de trabajo semanales y la especialidad, estaban estadísticamente asociados con el agotamiento emocional y la despersonalización.

El estudio de las profesiones asistenciales, y de modo muy particular las profesiones de la salud, han revelado que las altas demandas del trabajo generan no solo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos; sino un síndrome que transcurre y se instala por etapas, cuyos efectos parciales constituyen sus componentes: el síndrome de Burnout.

Se puede constatar que profesores de estado civil casado mostraban altos índices de agotamiento emocional, a diferencia del docente de estado civil divorciado, viudo o

soltero, mostrando una puntuación mas baja en esta misma dimensión. En la literatura encontramos, que la concepción activa del organismo y la personalidad en los procesos de estrés suponen que las personas responden de forma diferente ante los mismos estresores (Bloch, 1977; Cichon y Koffm 1980; Farber, 1991; Hubert, Gable y Iwanicki, 1990; Mayor, 1987).

La correlación encontrada entre la dimensión de agotamiento emocional y el estado civil que refiere a los sujetos de este estudio ha sido significativa, ya que los resultados obtenidos a partir de los puntos de corte en la distribución de las puntuaciones de agotamiento emocional indican que los sujetos con mayor agotamiento emocional son aquellos de estado civil casado.

La teoría de esta investigación hizo mención a una lista de estresores entre los cuales se encontraban las fuentes extraorganizacionales (familia, tiempo libre, participación en actividades sociales, etc.), las cuales juegan un papel importante en la vida del hombre, ya que influyen directamente en el desempeño de la actividad laboral. (Peiró y Salvador, 1993). Con esto simplemente se pretende señalar la importancia que los diversos estresores externos al ámbito laboral tienen sobre el desempeño en la actividad laboral. Sosteniendo esta teoría con los resultados aquí obtenidos, dando lugar a una correlación entre cansancio emocional y el estado civil de la persona, recayendo esta ultima en el docente casado, el cual presento un nivel significativo de cansancio emocional respecto a los demás compañeros de estado civil divorciado, viudo o soltero.

5.2 Conclusión

La correlación de agotamiento emocional y estado civil casado, mostrados los resultados en este estudio, nos da un claro indicio, de cómo los factores extraorganizacionales, juegan un papel fundamental en el desempeño de los docentes, dejando en claro con esto como la multiplicidad de roles en la vida del docente tiene repercusiones tanto en lo personal, como en su vida laboral.

5.3 Recomendaciones

Los resultados obtenidos en la presente investigación, pueden servir de ayuda a nuevas investigaciones que vayan encaminadas hacia el estrés y sus efectos en el docente, ya que estos datos son fiables.

Se sugiere a las autoridades escolares, tomen en cuenta los resultados obtenidos de la presente investigación, para crear programas dirigidos al control del estrés en el docente casado, sin dejar de lado a los que corresponden a un estado civil divorciado, viudo o soltero, para evitar con esto el desarrollo de un estrés progresivo en el personal que labora dentro de estas instituciones.

Mencionado en líneas anteriores pero que es importante recordar, el profesional que presenta este síndrome no solo es afectado a nivel personal, las consecuencias vienen a influir en la propia institución y mayor aun en la calidad de sus servicios, así como una actitud negativa hacia sus labores desempeñadas. Es por ello se debe tomar la debida atención al personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APPA (1995). DSM-IV manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. Washington, A C. Masson S. A.
- Álvarez, G., y Fernández, L. (1991): "El Síndrome de 'Burnout' o el desgaste profesional. Revisión de estudios, en Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, nº 21, 257-265.
- Baron, R. y Byrne, D. (1998). Psicología Social. 8va ed. Prentice Hall
- Bloch, A.M (1977). The battered teacher. Today's Education, 66, 58-62.
- Burke, R.J. (1988). Sources of Managerial and Professional Stress at work. In Cooper, C.L., Payne, R. Causes, Coping and Consequences of Stress at work. John Wiley, New York, NY. 77-114
- Byrne, B.M. (1994). Burnout: Testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. American Educational Research Journal, 31, 645-673.
- Caballero, L. & Millán, J. (1999). La aparición del síndrome del burnout o de estar quemado. Butlletí bimestral de comunicació interna. Secretaria General de Administració y Funció Pública
- Cherniss, C. (1980): Professional Burnout in Human Service Organizations. New York.
- Cherniss, C. (1992) Long-term consequences of burnout: an exploratory study, journal of organic behaviour 13, 1-11.

- Cichon, D.J. y Koff R.H. (1980). Stress and teaching. *NASSP Bulletin*, 64, 91-104.
- Coon, D. (2004). *Psicología*, 10ma. ed. Thomson. México.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. (1978). *Understanding Executive Stress*. Lon-don: MacMillan.
- Cruz, C. & Vargas, L. (2000). *Estrés. Entenderlo es Manejarlo*, 2da ed. Alfa omega-Ediciones. Universidad Católica de Chile.
- Enciclopedia Pedagógica/ Pedagogía/ Psicología (1997). Trébol
- Estebanéz, P. (1991). *Teoría de la Educación*. Trillas
- Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. (Revista Cubana de Salud Pública ISSN 0864- 3466 Versión online). Resumen Recuperado el 20 de Octubre de 2007, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Feldman, R. (2005). *Psicología con Aplicaciones en Países de Habla Hispana*. 6ta. ed. McGraw-Hill. México.
- Fernández, J. & Garrido, E. (2002) *Psicopatología Laboral. Trastornos derivados del trabajo*. Segunda edición, corregida y aumentada. Ed. Universidad Pública de Navarra.

- Fischer, H.J. (1983). A psychoanalytic view of burnout. En B.A. Farber ed. Stress and burnout in the human services professions 2ª ed. New York: Pergamon Press. 40-45.
- Flores, R. (1999). Evaluación Pedagógica y Cognición. McGraw-Hill. México.
- Freudenberg, H. (1974). Saff burnout. Journal of social issues. 30, 159-166.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. Síntesis Psicología. España.
- Gil-Monte, P. y Peiró, C. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse en por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, 16(2), 135-149.
- Gil-Monte P. (2001). El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): Aproximaciones Teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Departamento de Psicología Social y Organizacional Facultad de Psicología -Universidad de Valencia- España 1998-2001. Sitio Web: <http://www.psicologia.com>
- Gold, Y., Roth, R. A., Wright, C. R., Michael, W. B., & Chen, C. Y. (1992). The factorial validity of a teacher burnout measure (educators survey) administered to a sample of beginning teachers in elementary and secondary schools in California. Educational and Psychological Measurement, 52, 761-768.
- Gross, R. (2004). Psicología la ciencia de la mente y la conducta. 3ra. ed., Manual Moderno. México.

Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Hans, Selye (1936): http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_estres.htm

Henson, K., y Eller, B. (2000). *Psicología educativa para la enseñanza eficaz*. Thomson.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. 2da. ed. McGraw-Hill. México.

Hinkle, L. E. Jr. (1973). The concept of "stress" in the biological and social sciences. *Science, Medicine & Man*, 1, 31-48.

<Http://www.cepvi.com/articulos/obsesiones.shtml>

Hubert, J.A., Gable, R.K & Iwanicki, E.F. (1990). The relationship of teacher stress to school organizational health. In S.B Bacharach. *Advances in research and theories of school managemet and educational policy*. 185-207). Greenwich: JAI.

Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1980). *Stress and Work. A managerial perspective*. Dallas, Tex.: Scott, Foresman & Company.

Kerlinger, F. & Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. 4ta. ed. Mc Graw Hill.

Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout: An interactional review. *Educational Research*, 29(2), 146-152.

Labrador, F. J. y Crespo, M. (1993). *Estrés y trastornos psicofisiológicos*. España.

Lazarus, Richard S. Estrés y Emoción, Manejo e implicaciones en nuestra salud. Descleé De Brower. España, 2000.

Lumsden, D. P. (1981). Is the concept of "stress" or any use, anymore In D. Randall (Ed.), Contribution to primary prevention in mental health: working papers. Toronto: Toronto National Office of Canadian Mental Health Association.

Loher, B. T., Noe, R.A., Moeller, N.L., & Fitzgerald, M.P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70, 280-289

Manassero, M. A., Vázquez, A., Ferrer, M.V., Fornés, J. Y Fernández, M.C. (1994). Burnout en profesores: impacto sobre la calidad de la educación, la salud y consecuencias para el desarrollo profesional. Memoria final de investigación. España.

Martos MJA. Guía para la prevención de estrés. Sindicato de Enfermería. (SATSE), 2000. Sitio Web: <http://enfermeriaourense.galeon.com>

Maslach, C., y Pines, A. (1977): "The Burnout Syndrome in the Day Care Setting", en *Child Care Quarterly*, vol. 6, nº 2, 100-113.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Maslach, C. (1982): *The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, N.J, Prentice-Hall.

Maslach, C. y Jackson, S.E.. (1985): "The Role of Sex and Family Variables in Burnout", en *Sex Roles* , nº 12, 837-851.

- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mayor, R. (1987). Burnout. *British Medical Journal.*, 295, 284-285.
- Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Morris, C. (1997). *Psicología*. 9na ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Muchinsky, M. Paul. (2002). *Psicología aplicada trabajo*, 6ta ed. Thomson Editores. México.
- Oliver, C. (1993). *Análisis de la problemática del estrés en el profesorado de enseñanza media: el burnout como síndrome específico*. Tesis doctoral no publicada, Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid.
- Papalia, D. E. & Wendkos, S. (2000). *Desarrollo Humano*. 8va ed. McGraw-Hill. México.
- Peiró, J.M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. España.
- Peiró, J. M., y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. España.
- Pervin, L. (1998). *La Ciencia de la Personalidad*. McGraw-Hill. México.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988): *Career Burnout. Causes and cures*. En Manassero, M. A. y col. (1994): *Burnout en profesores: impacto sobre la calidad de la educación, la salud y consecuencias para el desarrollo profesional*. Memoria final de investigación. España.

- Quick, J.C. y Quick, J.D. (1984). Organizational Stress and Preventive Management. New York: Mc Graw-Hill.
- Ramos, M. & Méndez, C. (2004). Eventos Generadores de Estrés y Rendimiento Escolar en Estudiantes Universitarios. Tesis que para optar al título de Licenciado en Psicología, Departamento de ciencias sociales y humanidades, Instituto Tecnológico de Sonora, México.
- Revista de Psicología Social y Personalidad (2007) VOL. XXIII NUM. 1
- Rodríguez, J. (1999). Estilos de vida, cultura, ocio y tiempo libre de los estudiantes Universitarios. Universidad de Oviedo, España versión online <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/727/72711202.pdf>
- Santrock, J. (2006). Psicología de la Educación. 2da. ed. McGraw-Hill. México.
- Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and research: A critical analysis. London.
- Schaufeli, W., Maslach, C. & Marek, T. (1993). Outlook. En: W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research. 253- 259. Washitong.
- Síndrome de Burnout y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del departamento de Salud pública en la Universidad de Guadalajara, México. Recuperado el 22 de Noviembre de 2007, de http://www.nexusediciones.com/pdf/psiqui2003_4/ps_30:_4_003.pdf
- Valdés, M. y Flores, M. de (1985). Psicobiología del Estrés [Psychobiology of stress]. Barcelona: Martínez Roca.

Van Horn, J.E., Shaufeli, W.B., Greenglass, E.R., & Burke, R.J. (1997). A canadian-dutch comparision of teacher's burnout. *Psychological Reports*.

Warr, P. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarendon Press.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE BURNOUT DEL PROFESORADO - REVISADO

Edad: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____

Lugar de trabajo: _____ Cargo: _____

Antigüedad: _____ Jefe inmediato: _____

Por favor indique la respuesta que mejor describe su situación profesional como Profesor. Donde S = Siempre CS = Casi siempre AV = algunas veces PV = Pocas veces N = Nunca		S	CS	AV	PV	N
1.	Falta de seguridad o continuidad en el empleo.					
2.	Amenaza de violencia de los estudiantes o vandalismo					
3.	Sentimiento de estar equivocado de profesión. (Docencia)					
4.	Salario bajo					
5.	Estar aislado de los compañeros.					
6.	Conflictos con la dirección.					
7.	Contactos negativos con los padres					
8.	Los profesores tienen una buena imagen pública.					
9.	Falta de servicios de apoyo para los problemas profesionales.					
10.	Falta de servicios de apoyo para los problemas personales.					
11.	Amenaza de cierre de institutos.					
Por favor a continuación indique la respuesta que mejor describe su grado de acuerdo con cada frase, donde 1 es totalmente de acuerdo y 5 es totalmente en desacuerdo.		1	2	3	4	5
12.	Los padres están implicados en la educación de sus hijos.					
13.	A los profesores en mi instituto se les anima a intentar soluciones nuevas y creativas para los problemas existentes.					
14.	Los recursos materiales en mi instituto (edificios, aulas, mobiliarios, etc.), son mantenidos adecuadamente.					

15.	En mi instituto se reconoce a los profesores cuando realizan su trabajo de manera excepcional.					
16.	Enseñar me agota emocionalmente.					
17.	Siento que cualquier día podría tener un ataque de nervios, si no dejo de enseñar.					
18.	A veces tiendo a tratar a los estudiantes como objetos.					
19.	Siento que mis compañeros, abusan de mí en el trabajo.					
20.	Tengo claro cuáles son mis funciones y las responsabilidades de mi trabajo.					
21.	En lo fundamental, yo diría que estoy muy contento con mi trabajo.					
22.	Actualmente encuentro que mi vida es muy provechosa.					
23.	Me causa bastante estrés llenar informes y papeles a tiempo.					
24.	Cuando realmente necesito hablar a mi superior, el/ella esta en disposición de escuchar.					
25.	A veces tengo que omitir reglas del instituto para llevar a cabo mis tareas.					
26.	Mi superior me convoca junto con otros compañeros a reuniones conjuntas para tomar decisiones y resolver problemas comunes.					
27.	Me siento ansioso y tenso al ir a trabajar cada día.					
28.	Siento que los alumnos están en mi contra.					
29.	Siento una agresión constante por parte de otros para que mejore mi trabajo.					
30.	Hay una diferencia entre el modo en que mi superior piensa que se deberían hacer las cosas y como yo creo que deben hacerse.					
31.	Es muy estresante dar una buena educación en un ambiente de poco apoyo financiero.					
32.	Mi superior toma en consideración lo que digo.					
33.	Me preocupa mi consumo de alcohol, tabaco u otras drogas.					
34.	Recibo información suficiente para llevar acabo mi trabajo con					

	efectividad.					
35.	Me va mal al satisfacer las demandas en conflicto de estudiantes, padres, directores, profesores.					
36.	Sabiendo lo que se ahora, si tuviera que decidir de nuevo para elegir este trabajo, definitivamente no lo haría.					
37.	Mi superior siempre insiste en que resuelva mis propios problemas de trabajo, pero esta disponible para aconsejarme si lo necesito.					
38.	Me produce una gran cantidad de estrés el cambio de objetivos y metas en el trabajo.					
39.	Mi superior "da la cara" por la gente que trabajamos en el instituto.					
40.	En general, mi trabajo se adapta muy bien a la clase de trabajo que yo deseaba.					
41.	Siento que tengo trabajo extra mas allá de lo que debería esperarse normalmente de mí.					
42.	Mi profesión esta afectando negativamente mis relaciones fuera del trabajo.					
43.	Se me hace muy difícil volver al trabajo después de las vacaciones.					
44.	Siento que me es imposible producir algún cambio positivo en la vida de mis alumnos.					
45.	Mi instituto reúne materiales diferentes para que los profesores sean efectivos.					
46.	Siento que realmente no les gusto a mis alumnos.					
47.	Siento que mi trabajo esta afectando negativamente mi salud.					
48.	Se me imponen obligaciones relacionas con el instituto sin los recursos materiales adecuados para cumplirlas.					
49.	Intentar impedir que mi trabajo sea demasiado rutinario y aburrido, me causa mucho estrés.					

50.	Actualmente encuentro que disfruto bastante la vida.					
51.	Con frecuencia me siento deprimido respecto a mi profesión.					
52.	Cuando tengo conflictos con padres o alumnos, mi superior me da la clase de apoyo que necesito.					
53.	Mis compañeros y yo tenemos tiempo con regularidad durante las horas escolares para discutir temas relacionados con el trabajo.					
54.	Si un(a) buen(a) amigo(a) me dijera que está interesado(a) en tener un trabajo aquí, tendría serias reservas en recomendarlo.					
55.	Tener que participar en actividades escolares fuera de las horas habituales de trabajo, es muy estresante para mí.					
56.	Se me informa de las cosas importantes que ocurren en mi instituto.					
57.	Los criterios de funcionamiento para mi trabajo son demasiado altos.					
58.	Es imposible tratar con alumnos de manera personal e individual.					
59.	Puedo predecir lo que se esperara de mi trabajo mañana.					
60.	Encuentro muy estresante estar atento a los problemas y necesidades individuales del alumnado.					
61.	Actualmente encuentro mi vida bastante aburrida.					
62.	Se me da demasiada responsabilidad sin la autoridad adecuada para cumplirla.					
63.	Siento que es inútil hacer sugerencias sobre mi trabajo, por que las decisiones se toman a pesar de mis intentos para influir en ellas.					
64.	Mi instituto ofrece incentivos para motivar a los estudiantes.					
65.	Tengo sentimientos de intranquilidad acerca de mi futuro profesional.					

■ REACTIVOS ELIMINADOS