

**SÍNDROME DE BURNOUT O SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL
(SAP) EN EL TRABAJO DE LOS DOCENTES DISTRITALES DE LA LOCALIDAD DE
USME**

CAROLINA OLAYA ARÉVALO

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
BOGOTÁ D.C. 2015**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT O SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL
(SAP) EN EL TRABAJO DE LOS DOCENTES DISTRITALES DE LA LOCALIDAD DE
USME**

CAROLINA OLAYA ARÉVALO

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN
EDUCACIÓN**

ASESOR:

DRA. ALEXANDRA PEDRAZA ORTIZ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
BOGOTÁ D.C. 2015**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
Pregunta.....	7
Problema.....	7
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Hipótesis.....	13
Justificación.....	13
Contextualización.....	16
CAPÍTULO 1. DOCENTES Y SÍNDROME DE BURNOUT.....	22
1.1 Definición Síndrome de Burnout	22
1.2 Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	30
1.3 Causas.....	38
1.4 Síntomas y consecuencias.....	42
CAPITULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	42
2.1 Tipo de estudio y población.....	42
2.2 Participantes.....	42
2.3 Instrumentos.....	42
2.4 Procedimiento.....	43
2.5 Resultados.....	44
CAPITULO 3. CONCLUSIONES.....	60
3.1Conclusiones.....	60
REFERENCIAS.....	65

FIGURAS, TABLAS, MAPAS Y ANEXOS

FIGURAS

Figura 1. Prevalencia del Síndrome de Burnout en Docentes.....	44
Figura 2. Prevalencia del Síndrome de Burnout según género.....	45
Figura 3. Prevalencia del Síndrome de Burnout según estado civil.....	47
Figura 4. Prevalencia del Síndrome de Burnout según edad.....	48
Figura 5. Prevalencia del Síndrome de Burnout según estrato.....	49
Figura 6. Prevalencia del Síndrome de Burnout según estudios realizados.....	50
Figura 7. Prevalencia del Síndrome de Burnout según tiempo de experiencia docente.....	50
Figura 8. Prevalencia del Síndrome de Burnout según la jornada en la que labora.....	51
Figura 9. Prevalencia del Síndrome de Burnout según niveles en los que se da clase.....	52
Figura 10. Prevalencia del Síndrome de Burnout según área en la que se desempeña.....	54
Figura 11. Prevalencia del Síndrome de Burnout según tiempo dedicado al trabajo en casa versus tiempo dedicado para sí mismo.....	55
Figura 12. Prevalencia del Síndrome de Burnout según las horas dedicadas al trabajo fuera del horario laboral.....	56
Figura 13. Prevalencia del Síndrome de Burnout según el tipo de nombramiento.....	57
Figura 14. Prevalencia del Síndrome de Burnout según la categoría profesional.....	58
Figura 15. Actividades que hacen sentir mejor a los docentes.....	59

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento.....	73
---------------------------	----

MAPAS

Mapa localidades de Bogotá.....	17
Mapa colegios distritales localidad 05 Usme.....	20

TABLAS

Tablas docentes en propiedad y provisionales.....	21
Tablas docentes por jornada	22

INTRODUCCIÓN

El término Burnout es relativamente nuevo y traducción más común es el estar “quemado” por el trabajo, refiriéndose a estar cansado, exhausto, desgastado, desmotivado o sin fuerzas. Es un tipo de estrés laboral según lo refiere la OMS.

El término Burnout fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974, para referirse a “cansancio físico y emocional que afectaba a los voluntarios de una clínica de desintoxicación” (Barona, 2005, p.28). Posteriormente, Maslach y Jackson en 1981 consideraron el Burnout como: Una respuesta al estrés laboral que padecen exclusivamente los trabajadores que desempeñan una labor de servicio a los demás y que desarrolla sus funciones bajo circunstancias de una fuerte demanda social (docentes, voluntarios, personal sanitario, etc.). (Terejo, 2010, p.364)

Actualmente, las altas demandas que tienen los docentes están provocando en ellos alteraciones en su trabajo, lo que suscita una serie de afectaciones no solo para él a nivel físico, psicológico y emocional; sino además en la parte laboral, ya que afecta la calidad educativa y los procesos de enseñanza- aprendizaje de sus educandos y el trato hacia ellos y los demás miembros de la comunidad educativa.

Es entonces, como el docente se convierte en objeto de estudio del Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento profesional. Aunque desde hace poco este síndrome era exclusivo de médicos y enfermeras, se ha evidenciado que los docentes son una población susceptible de tener este síndrome, ya que tiene que enfrentarse a múltiples factores en cortos periodos de tiempo y sin las herramientas y/o habilidades necesarias. Según Aldrete (2003):

En una revisión de 71 artículos realizada por Hiebert y Faber (1984), se encontraron evidencias para considerar la docencia como una profesión estresante. La prevalencia del estrés y la respuesta a éste varía de maestro a maestro dependiendo de las estrategias de afrontamiento que utilice. (p.12)

Farías (2002) refiere que “realmente el instrumental con el que cuenta actualmente un maestro es insuficiente para abordar la creciente complejidad de los procesos educacionales en la sociedad actual” (p.284)

Existen varios estudios internacionales relacionados con el síndrome de Burnout en docentes (docentes universitarios, educadores especiales, docentes investigadores, docentes instituciones privadas, entre otros), pero muy pocos con docentes dedicados a colegios del distrito a nivel de primaria y bachillerato. Según Villa (2010):

Los estudios llevados a cabo en diferentes países con población docente se han encontrado un rango de prevalencia del síndrome de Burnout (SB) que se extiende desde el 12.5% hasta el 80%. Esta variación puede deberse a los diferentes tipos de labores o a las diferencias en la medición del SB. (p.38)

En Colombia se han realizado solo dos estudios que midieron el Síndrome de Burnout en docentes, el primer estudio fue en Medellín en el año 2005, donde se encontró que el 23% de los docentes podía presentar el Síndrome; el segundo en Bogotá, donde se encontró una prevalencia mínima del síndrome de Burnout en docentes de colegios oficiales de 15,6%, que podía aumentar a 29,7%.

Es así, que el estudio del síndrome de Burnout en docentes distritales toma trascendencia, ya que es un campo poco estudiado y hay variables que requieren mayor investigación para ser entendidas y correlacionadas con la calidad educativa, la comunidad escolar y las relaciones entre ellas.

PREGUNTA

¿Cuáles son los factores prevalentes en el Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento profesional (SAP) en los Docentes distritales de la localidad de Usme?

PROBLEMA

Los docentes como actores principales de la formación de los estudiantes y de una educación de calidad, están expuestos a diversas variables que afectan su rol académico y hasta

su vida personal es por esto que “los diversos problemas que enfrenta el docente en su misión de enseñar y facilitar el conocimiento ameritan de la participación de profesionales que contribuyan a su análisis, y propuestas de solución” (El Sahili-González, 2010, p.21). Todo esto con el fin, de tener un panorama más general del rol docente y su importancia en la integralidad educativa.

El rol del docente no solo es importante en la calidad educativa, sino también, cumple una función importante en el desarrollo del país, ya que su trabajo se ve reflejado directa e indirectamente en el mejoramiento del entorno en el que se desenvuelve y cumple su función educativa. Se sabe, que el avance de un país es directamente proporcional al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la investigación y que entre más se invierta en el talento humano serán mejor para toda la sociedad.

Además de esto, el docente es un profesional que tiene que estar diariamente en contacto con personas, como los son los estudiantes, padres de familia, administrativos y sus propios compañeros.

El educador a diferencia de muchos profesionistas que están presionados diariamente para brindar una elevada atención y relación humana, no alterna su trabajo con cosas inanimadas, por ejemplo, al hacer uso de planos, computadoras, calculadoras o máquinas; su quehacer es poner en juego, día a día, sus temores, impaciencias y deseos a la vista e interacción de los alumnos. (El Sahili-González, 2010, p.29)

Esto se refiere, a que el docente no solo debe tener buenas relaciones interpersonales, sino que además, debe ayudar a solucionar conflictos diarios suscitados entre todos los integrantes de la comunidad académica, lo cual, puede influenciarlo negativamente.

El docente debe manejar su tiempo entre factores de carga laboral como lo son: la planeación de actividades, la elaboración de material didáctico, el diseño y corrección de evaluaciones, revisión de cuadernos y trabajos, participación en actividades y proyectos institucionales, la elaboración de informes académicos, entre otras actividades más, que ocupan no solo su tiempo laboral sino que también el no laboral.

“Los cambios adaptativos y las exigencias continuas al profesorado crean ambientes estresantes que afectan la salud provocando la aparición de sintomatología psicosomática con manifestaciones que abarcan tanto la salud física, como mental del individuo y que ocasionan una pérdida de interés por la profesión, con repercusiones negativas hacia los usuarios (estudiantes, docentes, administrativos) con los que interactúa en la actividad laboral, debido al esfuerzo del docente por ser reconocido socialmente en sus labores, a la incorporación de nuevas tecnologías, la interculturalidad en las aulas de clase y los constantes cambios curriculares que pueden producir accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales.” (Terán, 2012, p.96)

La cultura institucional y las leyes gubernamentales, suelen ser otras de las variables que contribuyen a la insatisfacción docente; la poca remuneración, la falta de incentivos, el deterioro de prestaciones sociales, el mal servicio de salud, la dificultad para ascender y el poco reconocimiento a su labor entre otras, hacen que el Docente sienta desapego institucional, lo cual se ve proyectado en la calidad educativa y en su desempeño laboral.

“No se trata de estudiar los efectos producidos por el síndrome, sino también analizar las causas que lo generan, que casi siempre es el hecho de ignorar algunos derechos laborales y sobreponer trabajo a los empleados de cualquier organización; y sus efectos en las mismas personas, que representan por esto, una población de riesgo” (Galeno, 2012, p.3)

Cabe agregar que la globalización hace que el uso de las nuevas tecnologías sea indispensable para el desempeño del Docente; en este punto, se puede destacar que la falta de capacitación y la ignorancia en el uso de nuevas tecnologías, hacen parte de la problemática que diariamente enfrenta el Docente con sus estudiante, pues en ciertos casos, el estudiante sabe y utiliza más este tipo de recursos como lo son las redes sociales, internet, programas y plataformas que para algunos educadores es un terreno desconocido.

Es interesante como todo lo anterior, repercute en el Docente, no solo en la parte laboral sino personal, ya que afecta sus hábitos y por ende, su calidad de vida. En una cultura equivocada de urgencia, muchos Docentes sacrifican su tiempo libre y de esparcimiento, afectan sus patrones de sueño, de alimentación y se vuelven más sedentarios, lo que puede afectar a largo plazo su salud; sin contar además, la presión ejercida para cumplir con todo de forma rápida y eficaz. Según Muñoz & Correa (2012) refieren que “El desgaste laboral es un fenómeno que ha producido interés por las consecuencias sobre la salud, el bienestar psicológico y físico del individuo...” (p. 227)

Es por esta multiplicidad de factores que el Docente se ve expuesto a estrés, en cual, si no manejado de manera adecuada puede convertirse en un Síndrome reconocido como Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento profesional (SAP) que afecta la ejecución del docente

dentro de su institución, sino que además, lo afecta emocional, psicológica y físicamente, según El Sahili González, (2012) las personas que trabajan en contacto con otras personas presentan “microconflictos” que hacen que se active funciones fisiológicas para prepararse para el peligro y con el tiempo se hace más difícil para el cuerpo reponerse.

En cuanto a lo personal, Muños (2012) expone que:

“Es así como una práctica docente mal planeada, una visión equivocada del estudiante, la carencia de formación profesional, la falta de capacidades comunicativas, las relaciones distantes con los compañeros, las inadecuadas concepciones sobre la enseñanza, la ausencia de estrategias de afrontamiento, la falta de ambientes físicos bien dispuestos y la carencia de docentes reflexivos se interactúan como ejes fundamentales para la consideración de las particularidades del sujeto-docente quemado. (p.228)

Teniendo en cuenta este contexto se justifica encontrar esas variables o factores intervinientes del entorno laboral que generan el malestar en los docentes del distrito.

El Síndrome de Burnout es una de las principales causas del deterioro en el trabajo, cuyas consecuencias se manifiestan a nivel individual: en el plano de lo psicológico como enfado, ansiedad, agresividad verbal o física, desaliento, miedo, enojo, aislamiento; en el área física existen manifestaciones como fatiga, problemas gastrointestinales, cardíacos o trastornos psicosomáticos; y en el nivel organizacional, con trastornos debidos a las actitudes negativas hacia el trabajo o hacia las personas que atiende (en este caso los alumnos), problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, incumplimiento de la tarea, ausentismo laboral, accidentes laborales, pérdida del interés por la profesión, y en el caso que nos ocupa, se puede manifestar con repercusión en el proceso de enseñar y calidad de las relaciones interpersonales que derivan del trabajo o aun en la familia. (Aldrete, 2003, p.12)

Es por esto que Muñoz & Correa (2012) refieren que “frente al agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo (Pines & Arosón, 1988), se hace indispensable que las personas se apropien de mecanismos que les permitan prevenir e intervenir las potenciales causas de “quemazón”. (p.227). Estos mecanismos los podemos llamar estrategias de afrontamiento, las cuales, según los mismos autores, son entendidas como “el conjunto de mecanismos por medio de los cuales el sujeto hace esfuerzos, mediante conducta interna manifiesta o interna, con el propósito de sobrellevar las demandas internas, ambientales, y los conflictos generados entre ellas” (Muñoz, 2012, p.228)

Es importante traer a colación el término de resiliencia, el cual se refiere según Doménech, (2011) como “la capacidad de los sujetos para sobreponerse a tragedias o periodos de dolor emocional” (p.5), también lo definen como “la capacidad de un sujeto de mantener, recuperar o mejorar la salud mental tras enfrentarse a los desafíos de la vida” (Doménech, 2011, p.5)

OBJETIVO GENERAL

Identificar las variables intervinientes para la presentación del Síndrome de Burnout o Síndrome de Agotamiento profesional en los docentes distritales de la localidad de Usme.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a los docentes distritales de la localidad de Usme.
- Identificar las características asociadas al síndrome de Burnout o SAP en los docentes distritales de la localidad de Usme.

HIPÓTESIS

- Los docentes hombres son más afectados por el síndrome de Burnout o SAP.
- El clima laboral desfavorable, predispone más a los docentes a presentar el síndrome de Burnout o SAP.
- Las características personales de los docentes repercuten positivamente en la presencia del Síndrome de Burnout.

JUSTIFICACIÓN

La realización de este trabajo tiene diversos motivos que la justifican. El síndrome de Burnout es de gran importancia y prevalencia en los docentes, no obstante, en Colombia se ha estudiado muy poco. Por lo tanto, por un lado se busca identificar las variables de la profesión docente que están asociadas a la presentación del síndrome de Burnout, y por otro lado describir y comprender a mayor profundidad, la problemática del Burnout, lo que ayudará posteriormente a plantear programas de afrontamiento y resiliencia en docentes, además, de contribuir al desarrollo de futuras investigaciones a fin de ampliar y comprender la visión que se tiene sobre el Burnout.

El Síndrome de Burnout en docentes, es de total pertinencia en el ámbito educativo. Numerosos autores a lo largo de los últimos años lo han analizado y han defendido la necesidad de investigarlo (Kyriacou, 1980; Cunningham, 1983; Ivancevich, 1988; Pierce, Molloy y Ogus, 1992; Moreno, Oliver y Aragonese, 1992; Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés, Fernández y Queimaledos, 1994; Oliver 1993; Salgado, Yela, Quevedo, Delgado, Fuentes, Sánchez y Velasco, 1997; Aluja, 1997; Guerrero, 1999 y Rubio, 2003) y todos han podido constatar que el síndrome no es cuestionable en el caso de la docencia, ya que en estas profesiones se producen problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente la ejecución profesional y afectan las relaciones con los alumnos y la calidad de la enseñanza. (Barona, 2005, p.29)

Los profesores con el síndrome de Burnout no rinden adecuadamente en sus labores y su presencia empeora la calidad de la enseñanza y las relaciones con los estudiantes, los Padres de Familia, sus pares y sus familias, además, de afectar su salud física y mental.

Según Schaufeli, (2005). Las altas exigencias y sobrecarga laboral, combinadas con las problemáticas con estudiantes, padres y pares, la falta de habilidades para resolver problemas, la baja tolerancia a la frustración, el poco reconocimiento, espacios inadecuados de trabajo, la falta de motivación y autoestima, entre otras condiciones laborales, emocionales y personales hacen que el docente sea susceptible a presentar estrés crónico o síndrome de Burnout.

En cuanto a las implicaciones negativas para la salud, Moriana y Herruzo (2004), comentan sobre las consecuencias del burnout en los profesionales docentes, afirman que como

principales síntomas asociados al estrés entre el profesorado, se encuentra la “incapacidad para desconectar del trabajo, los problemas de sueño, el cansancio que aumenta la vulnerabilidad a la enfermedad, problemas gastrointestinales, de espalda, cuello, dolores de cabeza, enfermedades coronarias, sudor frío, náuseas, taquicardia, y aumento de enfermedades virales y respiratorias”. (p. 605)

Álvarez y Fernández (1991) clasifican en dos categorías los distintos estudios revisados en su trabajo sobre la prevención y el tratamiento del Burnout: la prevención primaria, que engloba aquellos estudios que aportan propuestas sobre aspectos que han demostrado experimentalmente ser relevantes para prevenir el síndrome ,y la secundaria, que engloba estudios que comparan técnicas de intervención. (Citado por Barona, 2005, p. 29)

“Otros autores (Cherniss, 1990; Burke, 1992; Guerrero, 2003) han concluido que la forma más eficaz de enfocar la prevención y el tratamiento del Burnout se orienta hacia la intervención tanto a nivel individual o personal como social y organizacional”. (Citados por Barona, 2005, p.29)

El abordaje del Burnout en la población docente y la propuesta de mejoramiento , es relevante no solo para contribuir al contexto y dinámicas dentro del ámbito educativo, sino además, mejora el aprendizaje de los estudiantes, no solo a nivel cognitivo sino en su formación integral, logrando un cambio no solo a nivel local, sino que repercute a nivel distrital. Por lo tanto, se va a proponer un plan de mejoramiento que mitigue el síndrome dentro de los docentes,

en pro de alcanzar un mejoramiento en su desempeño y función docente, que se vea reflejado en el clima laboral y académico y por ende en los estudiantes.

Aunque este tema ha sido poco abordado en América Latina, se empiezan a ver investigaciones que abordan el Síndrome de Burnout en docentes en todos los niveles educativos (preescolar, primaria, básica, media, media vocacional, universitarios, etc.) y enfocado a los diferentes cargos (directivos docentes, docentes orientadores, docentes de las diferentes áreas, etc.) por lo que se ve la relevancia de éste y las repercusiones en los procesos formativos y académicos de los estudiantes, además del clima laboral y familiar y por ende, la calidad de vida del docente.

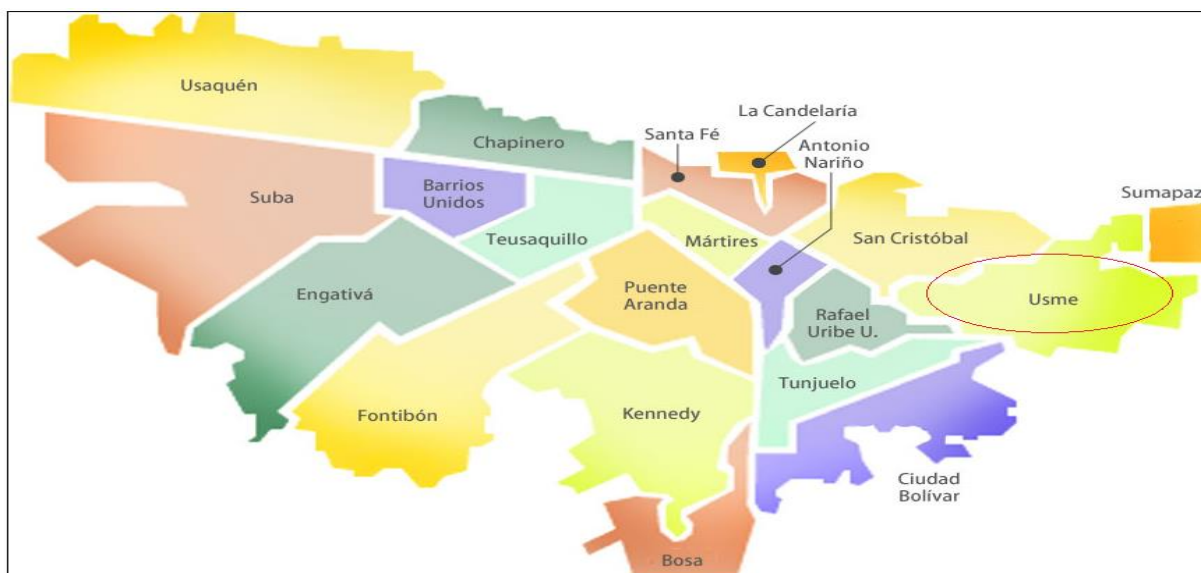
CONTEXTUALIZACIÓN

La Localidad de USME fue fundada en 1650, con el nombre de San Pedro de USME. Entre sus actividades principales se encontraba la agricultura. En 1911 se convierte en municipio, bajo el nombre de USME, destacándose por sus conflictos y luchas entre colonos, arrendatarios y aparceros por la tenencia de la tierra. A mediados del siglo XX, la situación cambia, ya que se empiezan a repartir las tierras que eran destinadas a la producción agrícola, para traer consigo mismo a la explotación de materiales para la construcción lo cual convirtió a esta zona en una de las fuentes más importantes de recursos para la urbanización de lo que es hoy la capital, todo esto debido a las ladrilleras, areneras y canteras que se encuentran en sus límites con los cerros orientales del sur de Bogotá. En el año 1972, mediante el Acuerdo 26, USME se

convierte en Localidad y por ende empieza a ser parte del mapa de Bogotá con la expedición del Acuerdo 2 de 1992.¹

Ubicación geográfica localidad de Usme

Mapa Localidades de Bogotá



Fuente: Portal Oficial de la Ciudad de Bogotá, Distrito Capital. Localidades de Bogotá.

La localidad de Usme se encuentra ubicada en el costado suroriental de la ciudad y forma parte de la cuenca media y alta del río Tunjuelito en alturas que van desde 2.600 hasta 3.800 m .s.n.m. Usme limita al norte con las localidades de Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe y San Cristóbal; al nororiente con la localidad de San Cristobal; al Oriente con los municipios de Ubaque, Chipaque, Une y Fosca; al occidente con la localidad de Ciudad Bolívar; y al sur con la localidad de Sumapaz. De acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial, la localidad de Usme

¹ DIAGNÓSTICO CONSOLIDADO DE LA LOCALIDAD DE USME SECTOR BOLONIA LÍNEA DE ACCIÓN: ASESORÍA, presentado por Sergio Alejandro Pérez y Evelyn Chaparro.

está dividida en siete Unidades de Planeamiento Zonal - UPZ, que son La Flora , Danubio, Comuneros, Alfonso Lopez, Gran Yomasa, Ciudad Usme y el Parque Entrenubes, con un total de 220 barrios legalizados²

Características socio - económicas de la zona

Cantidad de población Usme (censo)

Según las proyecciones de población entregadas por el DANE y la Secretaría de Planeación del Distrito, la población de Bogotá para el año 2011 es de 7.467.804 habitantes; para la localidad de Usme la población es de 382.876 habitantes que corresponde al 5.13% del total de Bogotá, ocupando el octavo lugar de participación en el total. ³

Nivel socioeconómico

Los estratos dos (2) y uno (1) con el 52,47% y 46,17% son los más significativos en la localidad. En el estrato dos (2) la población está mayoritariamente concentrada en las UPZ Gran Yomasa y Comuneros con el 63,69% y el 23,77%; en el uno (1) son las más importantes Alfonso López (34,77%) y Comuneros (26,29%). Distribución parecida se contempla para viviendas y hogares.⁴

Nivel educación

² Datos tomados de la página web:

http://www.eseusme.gov.co/salasituacional/vacunacion_archivos/puntos_vacunacion.htm. Consulta realizada el 3 de marzo de 2012.

³ DANE. Proyecciones de Población. 2005.

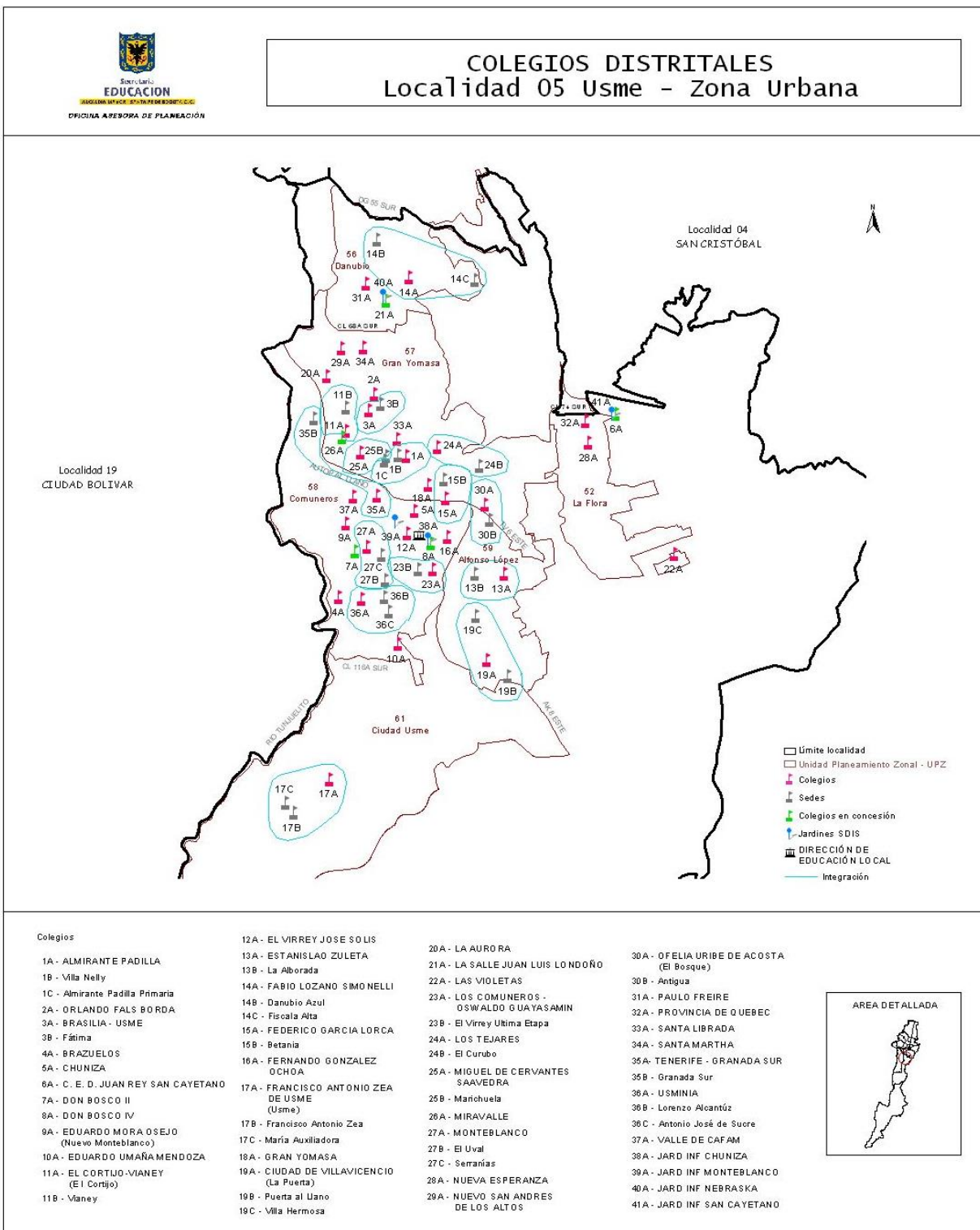
⁴ Boletín No. 18. Población, viviendas y hogares a junio 30 de 2010, en relación con la Estratificación socioeconómica vigente en el 2010

Durante el periodo 2008-2012 las proyecciones de población indican que la Población en Edad Escolar (PEE), es decir, aquella que se encuentra entre los 5 y los 17 años de edad ha venido decreciendo en valor absoluto para el total de la ciudad y para muchas de sus localidades, sin embargo, la Localidad de Usme experimenta un crecimiento de la PEE. El porcentaje de participación dentro del total de la población en 2008 representaba el 28.52%, en el 2011 representa 26.98% y para el 2012 representará el 26.44%.⁵

Ubicación colegios oficiales de la localidad- zona urbana

La localidad de Usme cuenta con 41 Colegios distritales u oficiales urbanos, cinco de los cuales están por concesión.

⁵ Secretaría de educación del distrito, oficina asesora de planeación grupo de análisis y estadística. Caracterización sector educativo año 2011.



Fuente: Sistema de Georeferenciación Elaboración: Oficina Asesora de Planeación. Secretaría de educación del distrito, oficina asesora de planeación grupo de análisis y estadística. Caracterización sector educativo año 2011

Personal docente

Los colegios oficiales de la localidad de Usme para el año 2011 cuentan con el 7.90% del total de la planta docente oficial de Bogotá, que corresponde a 2.299 docentes. En lo referente al tipo de vinculación laboral, se observa que el 93.52% (2150 docentes) están nombrados en propiedad y el 6.48% (149 docentes) se encuentran en provisionalidad. A su vez, cuenta con 162 directivos docentes, que corresponden al 8.67% del total de directivos de la ciudad.

El siguiente cuadro explica la cantidad de docentes en propiedad y provisionales que se desempeñan en cada una de las modalidades de educación. En total hay 2.150 docentes en propiedad y 149 provisionales, para un total de 2.299 docentes oficiales o distritales laborando en la localidad.

Localidad	En propiedad					Provisionales					Total
	Preescolar	Básica Primaria	Básica Secundaria y Media	Global	Total	Preescolar	Básica Primaria	Básica Secundaria y Media	Global	Total	
Usme	191	849	1094	16	2150	2	30	81	36	149	2299
Bogotá	2117	10292	14607	728	27744	15	371	737	223	1346	29090
Participación	9,02%	8,25%	7,49%	2,20%	7,75%	13,33%	8,09%	10,99%	16,14%	11,07%	7,90%

Fuente: Dirección de Talento Humano - SED Corte: Mayo 17 de 2011

Elaboración: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Estadística.

Total personal docente por jornada y su participación por localidad año 2011

Los docentes pueden laborar en una de las seis modalidades o jornadas contempladas por la SED, el siguiente cuadro refiere la cantidad de docentes laborando en las jornadas: completas, mañana, tarde, nocturna, fines de semana o global. 1.168 docentes laboran en la jornada mañana, 1.066 en la tarde, 31 en la jornada nocturna, 19 en jornada global y 15 los fines de

semana, en jornada completa todavía no existen docentes, ya que no hay colegios que presten ese servicio dentro de la localidad.

Localidad	Jornada						TOTAL
	COMPLETA	GLOBAL	MANAÑA	TARDE	NOCTURNA	FINES DE SEMANA	
Usme	0	19	1.168	1.066	31	15	2.299
Bogotá	66	235	14.555	13.574	610	50	29.090
Participación	0,00%	8,09%	8,02%	7,85%	5,08%	30,00%	7,90%

Fuente: Dirección de Talento Humano - SED Corte: Mayo 17 de 2011

Elaboración: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Estadística.

CAPÍTULO 1

DOCENTES Y SÍNDROME DE BURNOUT

1.1. Definición Síndrome de Burnout

La Organización Mundial de la salud Organización Mundial de la Salud (2008) define la salud como:

“un estado de bienestar completo, físico, mental y social y no sólo como ausencia de enfermedad, destacando el componente mental y social y subrayando su importancia para la calidad de vida, en la integración social de los individuos y en su participación social y laboral.” (OMS, 2008).

Es por esto, que ésta misma Organización en el año 2000, calificó el síndrome de Burnout como de riesgo laboral y refiere que “el estrés laboral es una epidemia global”. Según la misma OMS define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”; es decir, un estado de alerta ante cambios del entorno que pueden ser peligrosos para él.

El Burnout, según la OMS (citado por Federación de Enseñanza de Comisiones Obreras, 2001), se trata de “una de las causas más frecuentes por las cuales se da incapacidad a los maestros”, además, según los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo en el Sistema general de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo refiere que “Los trastornos mentales evidencian un incremento del 43% derivado del estrés, principalmente de la ansiedad y la depresión.” de acuerdo a esto, podemos deducir que el estrés puede ser la causa de malestar en los docentes.

Otro estudio Nacional de enfermedades mentales de Colombia en el año 2003 informó que una de cada cinco incapacidades son de origen psiquiátrico, “prevaleciendo los trastornos de ansiedad (19,3%) y la encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo del 2007 encontró que entre el 20 al 30% manifestaron altos niveles de estrés entre la población laboralmente activa.

El docente por su misma labor y por multiplicidad de factores, puede estar expuesto al estrés, el cual, si no manejado adecuadamente puede convertirse en un Síndrome reconocido como Síndrome de Burnout, también conocido con los nombres de Síndrome de desgaste

profesional (SAP), Síndrome de agotamiento profesional (SAP), Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o enfermedad de Tomás, que afecta la ejecución del docente dentro de su institución, sino que además, lo afecta emocional, psicológica y físicamente.

La diferencia entre estrés y el Síndrome de Burnout es que el Burnout es un estrés crónico, según El Sahili, 2012:

“el Burnout es la consecuencia del estrés , pero en periodos prolongados de tiempo, lo que genera un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y descaro...así como sentimientos de incompetencia, deterioro de la propia valía, actitudes de rechazo hacia el trabajo, que a la vez pueden estar acompañados de diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.”(p. 17)

Aranda y cols (Citado por Galicia & Zermeño, 2009) refieren que el Síndrome de Burnout “es un distrés (estrés patológico) producido por un desequilibrio entre las expectativas y la realidad del trabajo, con manifestaciones psicológicas y físicas, con repercusiones en la vida personal, familiar, social y en la institución donde labora” (Galicia, 2009, p.173) Es decir, lo afecta en lo profesional, lo personal y en todos los aspectos de su vida.

“Las personas que se dedican a trabajar dentro de lo que se ha denominado “profesiones asistenciales”, es decir, de servicio público, como los profesionales de la “enseñanza” (Profesorado de todos los niveles, monitores, animadores socioculturales, etc.), pueden encontrarse fuertemente afectadas por este síndrome y verse sometidas a un gran desgaste profesional.” (Marente, 2006, p.1)

Las definiciones del Burnout son múltiples; el primero en hablar sobre este síndrome fue el psiquiatra americano Herbert Freudenberger en 1974 y lo definió como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (Aguilera, 2010, p.68)

Aceves, López, Moreno, Jiménez & Campos (2006) aseguran que “el Burnout, es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos” (p.306) es decir, cuando la persona deja de ser funcional en ese momento, frente a los estímulos o exigencias del medio que lo rodea, cuando las tareas o funciones que debe cumplir sobrepasan las capacidades del docente.

Barona & Jiménez (2005), refieren que posteriormente, el término fue solidificado y dado a conocer con más fuerza por:

Maslach y Jackson (1981) quienes consideraron que el Burnout era un síndrome tridimensional derivado de un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el cansancio físico y/o psicológico, junto con una sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y por un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional. (p.28, 29)

Otra definición apunta hacia los cambios que sufre la persona, Kyriacou (Citado por El Sahili, 2010) define “el Burnout como un conjunto de síntomas que resulta de un prolongado

padecimiento de estrés, que no ha sido atendido y, que produce cansancio físico, emocional y actitudinal”. (p.195)

El síndrome de desgaste profesional (Burnout), se define también como “una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales” (Agudelo, et al., 2011, p.92). Es lo que se conoce como la resiliencia, de acuerdo con la Asociación Americana de Psicología, “el proceso de adaptarse bien a la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas o incluso ante fuentes significativas de estrés”. El Tiempo (2015) Es decir, la resiliencia es la capacidad de sobreponerse a las dificultades, de lograr superar los obstáculos que se tienen día a día y seguir adelante.

Pacheco, Rey & Pena (2010) indican que “dentro de los grupos de riesgo, la enseñanza es una profesión que puede llegar a padecer altos niveles de estrés, incluso por encima de otras profesiones de riesgo” (De Heus, 1999, (p. 43). Quiceno & Vinaccia (Citado por Quiceno & Alpi, 2007) refieren que “el síndrome fue descrito en trabajadores, pero especialmente en quienes llevaban a cabo oficios con alta responsabilidad ética y social como, por ejemplo, profesores...” (p.38) La ética dentro de la labor docente es importante, ya que son modelos a seguir de sus estudiantes, sus familias y su entorno, además de la responsabilidad del estudiante en procura de su bienestar durante el tiempo que están con ellos.

También el burnout se puede presentar en “ocupaciones en las que se presta una atención constante y directa de ayuda a personas” (Macilla, p.58) la alta demanda de los estudiantes, padres de familia e instituciones hacia el docente hacen a los docentes una población susceptible, lo que se puede denominar malestar docente.

El malestar docente enmarca varias características del Síndrome de Burnout en los docentes Rubano (2002) (Citado por Diazgranados, 2006) describe el malestar docente como: “Los efectos permanentes de carácter negativo que afectan a la personalidad del maestro, como consecuencia de las condiciones psicológicas y sociales en las que se ejerce la docencia”. (p. 46), otra definición la da Monge (2002), el cual dice que:

El malestar docente es, por lo tanto, el término que ha podido nombrar el complejo proceso en el cual los maestros van expresando sus marcas subjetivas y corporales producidas en un proceso laboral soportado a costa de un importante desgaste y sufrimiento. La idea de que existen demandas fuertes y muchas veces opuestas, las cuales recaen sobre el docente generándole agobio y sufrimiento la comparten, de una u otra manera, varios de los estudios consultados. (Citado por Diazgranados, 2006, p. 46)

Gillespie 1981 (Citado por El Sahili, 2012) propuso dividir a las personas que presentaban el Síndrome, los “Burnout activos” a los que aún tenían capacidades asertivas y productivas, además dispuestas al cambio y “Burnout pasivos” a los que presentaban desánimo y sentimientos de ira, rabia, desilusión entre otros.

“El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. La indisciplina en el aula, la falta de apoyo de los padres de familia y

la administración educativa son factores de estrés para el profesor (Ayuso, 2006). Asimismo, lo son algunos rasgos inherentes a la enseñanza: el contacto interactivo constante, el estar sometido a evaluación y el trabajar con individuos que pueden no estar dispuestos a aprender (Manassero, García, Torrens, Ramis, Vázquez y Ferrer, 2005).” (Gallegos, 2013, p.55)

Según la OIT en el 2012 refiere:

Los factores psicosociales en el lugar de trabajo, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo. El estrés, el agotamiento emocional (burn-out), el acoso psicológico (mobbing) y otras formas de violencia en el trabajo se reconocen actualmente como problemas globales, que afectan a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores. También se acepta que dichos factores pueden tener un impacto enorme sobre la salud, el ausentismo y el desempeño de los trabajadores. El acelerado ritmo de la globalización y del avance tecnológico ha transformado el mundo del trabajo, generando riesgos psicosociales emergentes, cuyo abordaje requiere una ruptura con los enfoques tradicionales, que proporcione respuestas más eficaces.

1.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout está dividido en tres grandes dimensiones, Shaufeli, Enzmann y Girault (1993), (citado por Gil-Monte & Peiró, 1999) señalan:

El éxito del MBI puede que radique en el trabajo de Perlman y Hartman (1982) quienes tras una revisión de más de 48 definiciones sobre el síndrome de quemarse por el trabajo concluyen que éste se debe definir como <<una respuesta al estrés crónico que tiene tres componentes: a) agotamiento emocional y/o físico, b) baja productividad laboral, y c) una excesiva despersonalización>>. (p.680)

Maslach 1981, menciona que:

Quienes sufren de este trastorno pueden desarrollar un trato deshumanizado hacia aquellos con quienes trabaja, sentirse agotado emocionalmente y al mismo tiempo, percibir disminuida su habilidad para lograr éxito en el trabajo, ya que se expresa de manera tridimensional con agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. (Citado por Aldrete, Aranda, Valencia, & Salazar, 2011, p.16)

En los docentes, estas dimensiones están caracterizadas así:

El cansancio emocional caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, la despersonalización manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad, la falta de realización personal, una moral baja, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima, así como problemas gastrointestinales, cardíacos, o trastornos psicosomáticos.

Según Bergada, 2005. En la parte laboral, el docente puede presentar trastornos debido a la percepción negativa de su trabajo, lo cual, se evidencia en el trato hacia los estudiantes, incumplimiento, ausentismo, accidentalidad, problemas en la realización de sus labores, pérdida de interés, entre otros, que repercuten en la enseñanza y en la calidad educativa y en sus relaciones con pares y padres de familia. Salnova, 2005, refiere que:

“En el contexto educativo, el desgaste se refiere a la pérdida de recursos emocionales debida a las demandas de los estudiantes, demás profesores del centro y familias de los estudiantes; se refleja en indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo. La despersonalización se manifiesta en indiferencia hacia los estudiantes, a quienes se trata como si fueran objetos; lo mismo ocurre hacia las personas con quienes se trabaja: otros profesores, directivos y personal administrativo y de intendencia”. (p.174)

1.3. Causas

Al igual que las definiciones sobre el síndrome de Burnout, hay gran cantidad de variables y factores intervinientes que predisponen al docente y lo hacen más susceptible a la aparición del mismo. El principal “agente multipresionante” del docente es el estudiante y aunque no es éste el causante exclusivo, si tiene gran preponderancia.

Para Prado de Amaya y Amaya Guerra (2009) (Citado por El Sahili, 2012) “la generación actual de padres se distingue de los anteriores porque es obediente frente a sus hijos tiranos” (p.74). Se observan padres más permisivos, tolerantes, flexibles y porque no decir sumisos ante los comportamientos y exigencias de sus hijos, la falta de pautas de crianza, disciplina o la sustitución de cariño, ausencias y responsabilidades por cosas, detalles o dejar pasar cosas por alto, hacen que no solo afecten las dinámicas familiares sino también las del docente, ya que el estudiante no respeta al docente, no sigue instrucciones y es indisciplinado, afectando la calidad de la enseñanza.

Además, las nuevas formas de libertad, el egocentrismo, el bombardeo de los medios de comunicación y las nuevas tendencias y modas, hacen que el estudiante sea el mayor estresor docente. Es por todo lo anterior que mantener el orden en clase heroico, el docente tiene que esforzarse más que antes para lograr captar la atención de los estudiantes, lograr mantener el manejo del grupo y educar.

Según Collins (1981) (Citado por El Sahili, 2012) el control de grupo tiende a demostrar poder o superioridad frente al estudiante, sino tiene como función obtener un ambiente agradable y óptimo para el aprendizaje, que el estudiante aprenda.

El estudiante no es la única variable o factor que produce el Síndrome de Burnout, se ha investigado en relación a distintos tipos de variables, tanto externas como internas al individuo. Comenzando con las externas, cabe destacar aquellos hallazgos que indican que la interacción entre rigidez y ambiente cerrado de la escuela.

“En la actualidad, el estrés psicológico es una de las variables más estudiadas debido a las consecuencias que éste tiene tanto a nivel físico como psicológico (Ho, Neo, Chua, Check y Mak, 2010; Sapolsky, 2008). La investigación actual señala que, en nuestra sociedad, el estrés tiene graves repercusiones tanto en el nivel socioeconómico (en términos de absentismo y pérdida de productividad) como de sufrimiento humano. La cada vez mayor frecuencia, intensidad y variedad del tipo de demandas que genera el estilo de vida occidental, activan respuestas de estrés que pueden resultar dañinas para nuestra salud. Éste es uno de los problemas con el que nos enfrentamos en el siglo XXI. De ahí la relevancia de los esfuerzos dirigidos a profundizar en cómo controlar sus efectos negativos”. (Linares, 2006, p.114)

Aceves, López, Moreno, Jiménez, & Campos (2006). Describen algunos factores de riesgo que pueden conducir a la presentación del Síndrome, entre estos está ser “personas jóvenes, género femenino, solteros o sin pareja estable, mayores turnos laborales o sobrecarga laboral, estado civil, número de hijos, rasgos de personalidad...deseo de prestigio y mayores ingresos económicos”. (p.307)

“Para que el síndrome de burnout se desarrolle es necesaria la presión laboral (Franco, 2010); es decir, una dosis de estrés que es variable según se trate del profesor (su personalidad, estructura cognitiva y su capacidad de resistencia) y de las circunstancias familiares y laborales que vive.” (Gallegos, 2013, p.55)

“la presencia del síndrome puede disminuir la eficacia del trabajo y la motivación hacia el mismo, con lo que se afectan negativamente las relaciones con los estudiantes...” (Gutiérrez, 2012, p.2), esto está correlacionado con el tipo de personalidad del docente, esas características que posee cada uno para enfrentarse a su contexto y sobrellevar las adversidades, el tipo de personalidad que más está predispuesto a presentar el Síndrome es la personalidad tipo A, Según Castillo (2014), refiere que:

La personalidad tipo A incluye a las personas que perciben el ambiente como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos. Necesitan siempre logros personales para reafirmarse a sí mismos y sentir que tienen el control. Esto les lleva a un estado permanente de urgencia en el tiempo y de permanente lucha. Son ambiciosos, agresivos e irritables. Todas estas características hacen que se incremente en más del triple la probabilidad de padecer una enfermedad coronaria, respecto de otros sujetos que no tienen estas características. (p.33)

A diferencia de los que poseen una personalidad tipo B, los cuales son definidos como:

Personas más relajadas, cooperadoras, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes le rodean.” La Personalidad Tipo B incluye a los sujetos opuestos al tipo A, manteniéndose relajados, sin sufrir consecuencias negativas del estrés. Se caracteriza por tener la energía necesaria para resolver los problemas sin crear prejuicios, relajado, calmado, habla suavemente, no usa gestos, introvertido, se adapta a las opiniones, no tiene sensación de emergencia. (Castillo, 2014, p.33)

Otras de las causas del Burnout en docentes, está relacionada con las condiciones laborales y sociopolíticas del cargo, en donde el docente es menospreciado pensando equívocamente que son el “peor capital humano” y que por ende, no merecen ser valorados como otros profesionales, además, porque no saben enseñar, ya que ellos mismos no son lo suficientemente buenos académicamente. Lo más triste, es que dentro de la labor docente de los colegios distritales, no solamente son este tipo de comentarios, sino la falta de apoyo del gobierno y la desinformación que tienen las personas, gracias a los medios de comunicación. [video youtube], esta devaluación del cargo docente es evidente en todos los ámbitos y se convierte en un problema social:

“La educación de los colombianos no es buena, el problema es que la metodología para enseñar está poco desarrollada, los maestros son personas que no son tan respetadas como deberían ser, es decir: en el resto del mundo un maestro de escuela es una persona importante, que le está enseñando a nuestros hijos a pensar; en Colombia es como si los maestros fueran simplemente cuidadores de niños. Es un problema social no reconocer a los docentes”. (www-bluradio.com, 2015)

Habría que decir también, que no solo está presente esos supuestos en el gobierno y los medios de comunicación, sino en los padres de familia, que creen que el colegio es una guardería y que los docentes son los niños de sus hijos, que el enseñar valores es solo labor de los docentes y que todo lo que los niños hacen, es aprendido en el colegio, sin tener en cuenta los amigos, el barrio y el entorno en donde se desenvuelven.

Además de todo esto, se suma el sistema de salud del docente que a pesar de ser un régimen especial es precaria e ineficiente, según FECODE el derecho a la salud de los profesores

está en medio de la crisis del sistema de salud en Colombia, “las condiciones deben ser dignas como las de cualquier ser humano” existe un descontento entre la mala atención de las entidades de salud y lo que se descuenta mensualmente por este aspecto.

La enseñanza y la forma de aprendizaje de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de hoy no es igual a la de antes, el ritmo de vida y las nuevas tecnologías han cambiado, haciendome que el docente tenga que hacer frente a situaciones como:

la baja motivación de los estudiantes, el incremento de los conflictos del aula, la diversidad cultural o tribus urbanas de los estudiantes, los cambios en la relación profesor-alumno, el desplazamiento de la responsabilidad educativa de los padres y acudientes hacia el sistema educativo, las reformas legales y una larga lista de otras razones. Cabe mencionar que en este enfoque, el profesor se ha convertido en algunos casos en un "chivo expiatorio" que fue hecho responsable por los males del sistema educativo. (López, 2008, p.261)

Cabe agregar que la globalización hace que el uso de las nuevas tecnologías sea indispensable para el desempeño del Docente; en este punto, se puede destacar que la falta de capacitación y la ignorancia en el uso de nuevas tecnologías, hacen parte de la problemática que diariamente enfrenta el Docente con sus estudiante, pues en ciertos casos, el estudiante sabe y utiliza más este tipo de recursos como lo son las redes sociales, internet, programas y plataformas que para algunos educadores es un terreno desconocido. Redó (2005), refiere que:

Los docentes actualmente se ven enfrentados a un entorno complejo y delicado. Actualmente, los medios de comunicación son culpabilizados de diferentes problemas del contexto escolar, especialmente a lo que refiere a las relaciones profesorado-alumno, como lo son los conflictos escolares, el poco aprendizaje de los

contenidos propuestos, etc., además de estos, también se ven los problemas de tipo social como lo son la violencia, adicciones, hostigamiento, entre otros. Todo lo anterior, genera sentimientos personales y profesionales que le generan malestar y lo contraría frente a sus deberes y derechos. (p.832).

Otras causas para que el docente presente Burnout están:

La ausencia de un salario digno, la baja calidad educativa, la dificultad de acceder a la educación superior y la falta de incentivos para adelantar proyectos de investigación como lo demostró un estudio que publicó la Fundación Compartir a comienzos de este año. En Colombia, un docente gana menos que un profesional asalariado. Mientras que un profesor devenga aproximadamente \$1'517.220 mensualmente, un profesional recibe cerca de \$2'678.638.” (El Espectador, 2014)

Aparte de que el docente no devenga lo suficiente por su labor, es sobrecargado con una cantidad de trabajos y actividades, que debe cumplir en un corto periodo de tiempo “La sobrecarga de trabajo ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un periodo de tiempo establecido”. (Psicosociales, 2012, p.2)

La sobrecarga laboral puede generar en el docente:

Estrés, tensión física y psicológica, sensación de amenaza y malestar, baja motivación laboral y baja satisfacción laboral, trastornos fisiológicos y psicosomáticos, agotamiento físico y emocional, tendencia a abandonar el empleo, adicción al alcohol e incremento en el consumo de tabaco e incluso existe un mayor riesgo de enfermedades coronarias.” (Psicosociales, 2012, p.2)

Las relaciones interpersonales que debe mantener el docente, existen factores de carga laboral como lo son: la planeación de actividades, la elaboración de material didáctico, el diseño y corrección de evaluaciones, revisión de cuadernos y trabajos, participación en actividades y proyectos institucionales, la elaboración de informes académicos, entre otras actividades más, que ocupan no solo su tiempo laboral sino que también el no laboral. Terán (2012) refiere que:

Los cambios adaptativos y las exigencias continuas al profesorado crean ambientes estresantes que afectan la salud provocando la aparición de sintomatología psicosomática con manifestaciones que abarcan tanto la salud física, como mental del individuo y que ocasionan una pérdida de interés por la profesión, con repercusiones negativas hacia los usuarios (estudiantes, docentes, administrativos) con los que interactúa en la actividad laboral, debido al esfuerzo del docente por ser reconocido socialmente en sus labores, a la incorporación de nuevas tecnologías, la interculturalidad en las aulas de clase y los constantes cambios curriculares que pueden producir accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. (p.96)

Además de lo anterior, el docente no solo debe tener buenas relaciones interpersonales, sino que además, debe ayudar a solucionar conflictos diarios suscitados entre todos los integrantes de la comunidad académica, lo cual, puede influenciarlo negativamente.

Es entonces, que el docente con Burnout, debe preocuparse más por cumplir esa serie de labores impuestas que dedicarse a la integralidad del estudiante, la cual no solo es académica, sino también emocional y psicológica, más en el contexto distrital, donde la mayoría de familias son disruptivas y con un sin fin de problemáticas que son llevadas al colegio por los estudiantes y que esperan sean atendidas o escuchadas por sus docentes. Moreno (2006) señala:

“Es común que el Síndrome de Burnout surja de una discrepancia entre los ideales individuales del docente que pretende trascender a través de dar una buena formación a sus alumnos y la realidad de la vida ocupacional diaria, que se preocupa más de la entrega de informes, avances programáticos, calificaciones, firmas de asistencia, etc., que de dar apoyo (aunque sea emocional) a la labor sustantiva del docente.”
(p.173)

Además de lo anterior, el contexto escolar y la falta de habilidades y estrategias del docente, hacen que se presente el Burnout, Muñoz (2012) señala que:

Una práctica docente mal planeada, una visión equivocada del estudiante, la carencia de formación profesional, la falta de capacidades comunicativas, las relaciones distantes con los compañeros, las inadecuadas concepciones sobre la enseñanza, la ausencia de estrategias de afrontamiento, la falta de ambientes físicos bien dispuestos y la carencia de docentes reflexivos se interactúan como ejes fundamentales para la consideración de las particularidades del sujeto-docente quemado. (p.41)

Las consecuencias del síndrome Burnout son varias, en cuanto a lo profesional, el síndrome de Burnout se convierte en un problema para todo el sistema educativo, ya que repercute en la calidad de la educación y en los procesos de enseñanza. Doménech (Citado por Delgado, 1995) explica que los “efectos negativos se hacen patentes en el número de crecientes bajas laborales, rotación, absentismo y decremento en la productividad y calidad de la enseñanza” (p.260)

Dentro de la cultura institucional y las leyes gubernamentales, suelen ser otras de las variables que contribuyen a la presentación del Burnout; la poca remuneración, la falta de

incentivos, el deterioro de prestaciones sociales, el mal servicio de salud, la dificultad para ascender y el poco reconocimiento a su labor entre otras, hacen que el Docente sienta desapego institucional, lo cual se ve proyectado en la calidad educativa y en su desempeño laboral.

1.4. Síntomas y consecuencias

Los síntomas que se presentan el Síndrome de Burnout son bastante complejos, El Sahili 2012, refiere que existen tres aspectos que presenta el síndrome, el primero es un deterioro del compromiso con el trabajo, en el cual, el docente encuentra cada vez más desagradable su labor; la segunda un desgaste de las emociones, que se refiere a la desaparición de sentimientos positivos y de seguridad y en cambio, son sustituidos por sentimientos como la depresión, la ira y la ansiedad, y por último, un desgaste entre la persona y el trabajo lo cual, se explica como “un círculo vicioso” en la que “la desilusión por el trabajo produce menos dedicación y las sanciones a este hecho generan desilusión”. (El Sahili, 2012, p. 24)

(Federación de Enseñanza de Comisiones Obreras, 2001; Rubano, 2002; Monge, 2002; Gavilán, M. G., 1999; Fierro, 1993). Sin embargo, muchos de los trabajos realizados desde estas dos perspectivas hacen énfasis en las carencias y dificultades (depresión, estrés, fatiga, somatizaciones, etc.), y le dan poca importancia a las expresiones de bienestar emocional y a los factores que lo propician. En efecto, podría afirmarse que estas perspectivas son patologizantes, en la medida en que no comparten una mirada complementaria a las áreas ‘psicológicamente sanas’ de los afectados.” (Diazgranados, 2006, 46)

Como consecuencias The Nemours Foundation (2013) Explica que fisiológicamente el cuerpo humano se activa ante situaciones de peligro activando el sistema nervioso, el hipotálamo ordena a las glándulas adrenales a producir adrenalina y cortisol, las cuales son enviadas al torrente

sanguíneo, lo cual, aumenta la frecuencia cardiaca, respiratoria, la presión arterial y el metabolismo. Las pupilas se dilatan, los vasos sanguíneos se ensanchan, el hígado libera glucosa para dar energía y todo el cuerpo suda. Todo con el fin de estar listos y poder reaccionar ante el peligro y la tensión emocional. Toda esta cadena de reacciones es lo que se conoce como respuesta al estrés, la cual si es extrema puede ser perjudicial y acarrear diversos problemas.

Los problemas fisiológicos que el síndrome puede producir en los docentes son:

Desórdenes músculo-esqueléticos y a una mala salud, incluyendo hipertensión y enfermedades cardiovasculares; también podría alterar las funciones inmunológicas que, a su vez, pueden facilitar el desarrollo de cáncer. Además, el estrés relacionado con el trabajo también puede contribuir a una incapacidad para afrontar el trabajo y al empobrecimiento de oportunidades y perspectivas de empleo. También puede ocasionar indirectamente problemas dentro y fuera del lugar de trabajo, como violencia; abuso de drogas, tabaco y alcohol; tensión en las relaciones familiares; depresión e incluso el suicidio. Ello representa costos potencialmente enormes, tanto en términos de aflicciones humanas como de carga económica. (SOLVE, 2012, p.2)

Aparecen entonces, más dolencias en los docentes, entre ellas Otorrinolaringología por enfermedades asociadas de faringe (enfermedad docente por excelencia) y Psiquiatría. “Pero si se suman las afecciones de neurología y psiquiatría, temas de salud mental es una de las mayores causas del absentismo laboral de los profesores, y la principal si se tiene en cuenta su duración excesivas, falta de energías...” (Alemañy, 2009)

Otros síntomas percibidos en los profesionales de la enseñanza según Alemañy (2009), son la tensión nerviosa, el incremento de preocupaciones, las arritmias cardiacas, irritabilidad,

ira, vomito, insomnio, inestabilidad emocional, entre otros , que conllevan al absentismos laboral, enfermedades, incapacidades, en fin, el incumplimiento de su trabajo.

Otras consecuencias del entorno laboral que generan el malestar en los docentes del distrito son:

A nivel individual: en el plano de los psicológico como enfado, ansiedad, agresividad verbal o física, desaliento, miedo ,enojo, aislamiento; en el área física existen manifestaciones como fatiga, problemas gastrointestinales, cardiacos o trastornos psicosomáticos; y en el nivel organizacional, con trastornos debidos a las actitudes negativas hacia el trabajo o hacia las personas que atiende (en este caso los alumnos), problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, incumplimiento de la tarea, ausentismo laboral, accidentes laborales, perdida del interés por la profesión, y en el caso que nos ocupa, se puede manifestar con repercusión en el proceso de enseñar y calidad de las relaciones interpersonales que derivan del trabajo o aun en la familia. (Aldrete, 2003, p.12)

Es interesante como todo lo anterior, repercute en el Docente, no solo en la parte laboral sino personal, ya que afecta sus hábitos y por ende, su calidad de vida. En una cultura equivocada de urgencia, muchos Docentes sacrifican su tiempo libre y de esparcimiento, afectan sus patrones de sueño, de alimentación y se vuelven más sedentarios, lo que puede afectar a largo plazo su salud; sin contar además, la presión ejercida para cumplir con todo de forma rápida y eficaz.

Es por esto que refieren que “frente al agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo se hace indispensable que las personas se apropien de

mecanismos que les permitan prevenir e intervenir las potenciales causas de “quemazón”. Pines & Arosón (citado por Muñoz, 2012, p.40). Estos mecanismos los podemos llamar estrategias de afrontamiento, las cuales, son entendidas como “el conjunto de mecanismos por medio de las cuales el sujeto hace esfuerzos, mediante conducta interna manifiesta o interna, con el propósito de sobrellevar las demandas internas, ambientales, y los conflictos generados entre ellas” (Muñoz, 2012, p.41).

Todo lo anterior, nos ofrece un panorama del síndrome en la labor docente, no solo a nivel personal sino también en la sociedad, como sugiere Rodríguez (2009):

Los costos que el SAP en docentes puede acarrear para la sociedad son altos, especialmente si consideramos que este trastorno está presente en los individuos que están a cargo de una parte significativa de los procesos de educación, formación y socialización de los adultos futuros. (p.54)

El rol del docente no solo es importante en la calidad educativa, sino también, cumple una función importante en el desarrollo del país, ya que su trabajo se ve reflejado directa e indirectamente al mejoramiento del entorno en el que se desenvuelve y cumple su función educativa. Se sabe, que el avance de un país es directamente proporcional al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la investigación y que entre más se invierta en el talento humano serán mejor para toda la sociedad.

No se trata de estudiar los efectos producidos por el síndrome, sino también analizar las causas que lo generan, que casi siempre es el hecho de ignorar algunos derechos laborales y sobreponer trabajo a los empleados de cualquier organización; y sus efectos en las mismas personas, que representan por esto, una población de riesgo. (Galeno, 2012, p.3)

CAPITULO 2

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de estudio y población

El diseño de esta investigación se enmarca en una investigación de tipo exploratorio con un enfoque cuantitativo, La población del estudio corresponde a un total de 200 profesores que laboran en la UPZ 57 Gran Yomasa de la localidad de Usme, en Colegios distritales.

2.2. Participantes

La muestra que compone los 50 participantes del estudio, es de tipo no probabilística intencional. Los 50 docentes laboran en las jornadas mañana y tarde, de ellos 34 fueron mujeres y 16 hombres, con edades que oscilaron entre 18 y 65 años y que en promedio son de estrato socioeconómico medio (estratos 3-4) y que están nombrados en propiedad o son provisionales.

2.3. Instrumento

Para esta investigación se aplicó un instrumento que integró dos inventarios o cuestionarios, el primer instrumento fue un cuestionario socio-demográfico con el que se midió: género, jornada en la que labora, edad, tipo de contrato laboral, nivel de escolaridad, tiempo laborado, estado civil, horas dedicadas a la labor docente, estrato, área en la que se desempeña y población con la que desempeña su labor, ítems que buscaban contextualizar al docente.

El segundo instrumento aplicado fue el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson 1996). Su estructura tridimensional evalúa, en una escala de respuesta tipo Likert siete puntos, desde 0 (nunca) hasta 6 (cada día). Las tres dimensiones a medir son: a) agotamiento: mide la pérdida de energías y recursos emocionales, con claro componente de fatiga y cansancio por el trabajo realizado. b) Cinismo: analiza actitudes de indiferencia y de distanciamiento hacia el trabajo realizado o la propia profesión. c) eficacia profesional: incluye aspectos relacionados con las expectativas de realización profesional. (Moreno-Jiménez, B. 2010)

La forma en la que se administró el instrumento fue virtual a través de la plataforma de Google Drive para formularios. Los participantes fueron seleccionados e informados a través de correos electrónicos institucionales procedentes de la Dirección Local de Educación (DILE) y de los Colegios de la UPZ.

2.4. Procedimiento

Se desarrolló la investigación en 3 fases:

Primera fase: se realizó la búsqueda de información e integración de las preguntas que conforman el instrumento de recolección de información: posteriormente, se montó el instrumento en la plataforma de Google Drive (Anexo 1) el cual, que fue revisado teniendo en cuenta la estructura, pertinencia, lenguaje, claridad y coherencia de cada uno de ellos y las mediciones de tiempo. Una vez revisados los ítems por parte de la asesora de trabajo de grado, se procedió a identificar los que eran pertinentes o no pertinentes y los que debían modificarse para después realizar una primera aplicación con docentes estudiantes de la Maestría en Educación de

la Universidad Militar Nueva Granada de tercer semestre 2014-1, que tenía como propósito corregir y afinar el instrumentos para pertinencia y claridad.

Segunda fase: se contactó a los Docentes que participarían en la investigación por medio de los Docentes orientadores en la mesa local de orientación, los correos institucionales de cada institución y de la Dirección Local de Educación de la localidad de Usme.

Se socializó que dentro del instrumento se encontraba el consentimiento informado y se aclaró la confidencialidad de los datos.

Tercera fase: análisis de datos y conclusiones.

Después de cuatro semanas desde el envío de la información por parte de Orientadores y la DILE se cerró plataforma y se revisó la metodología.

2.5. Resultados

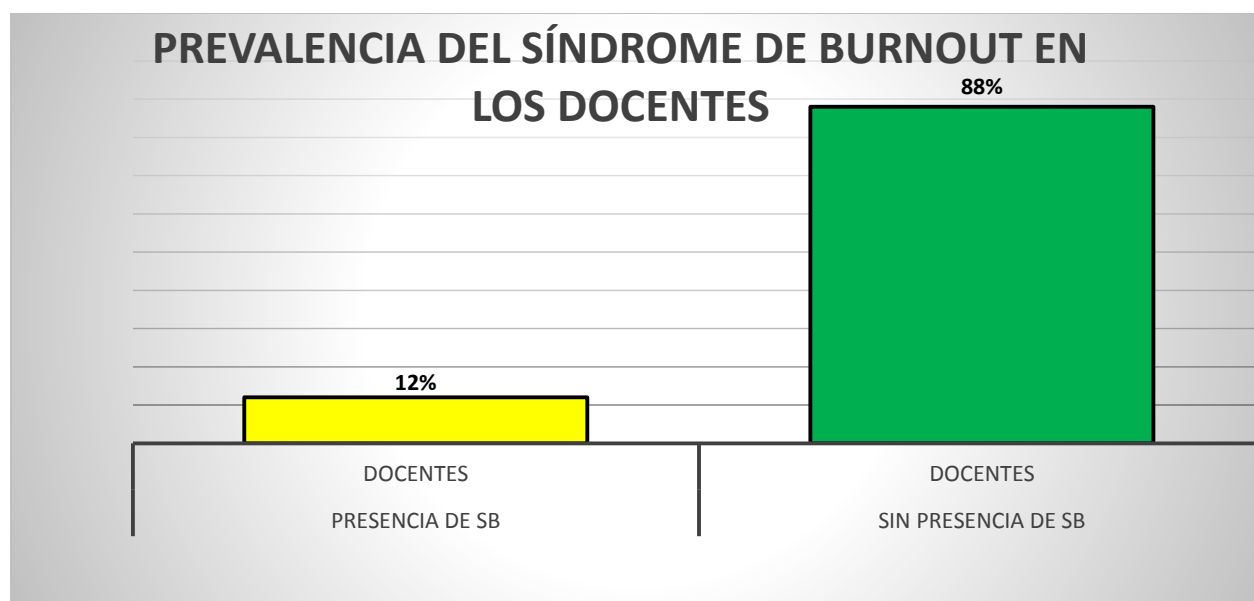


Figura 1. Prevalencia del Síndrome de Burnout en Docentes

El 12% de los docentes presentan el síndrome, frente al 88% que no lo presentan. Se encontró además, que el 10% de los docentes está en riesgo de presentar el síndrome.

Según Zijlstra & De Vries (2000) (Citado por Mansilla) “estimaron que el 9% de los profesores alcanzan criterio de Burnout clínico.” Restrepo, Colorado y Cabrera (2006) en estudios realizados en Medellín se presentó manifestaciones de Burnout en el 23.4% de los docentes y un 23.4% con riesgo de manifestarlo. (Citado por Caballero, 2009, p.146). Acelas & Leal (2005) “en una muestra de 100 docentes...en instituciones públicas de Bucaramanga, encontraron una prevalencia de Burnout puntuando alto en el 14% de los sujetos.” (Citado por Caballero, 2009, p.146).

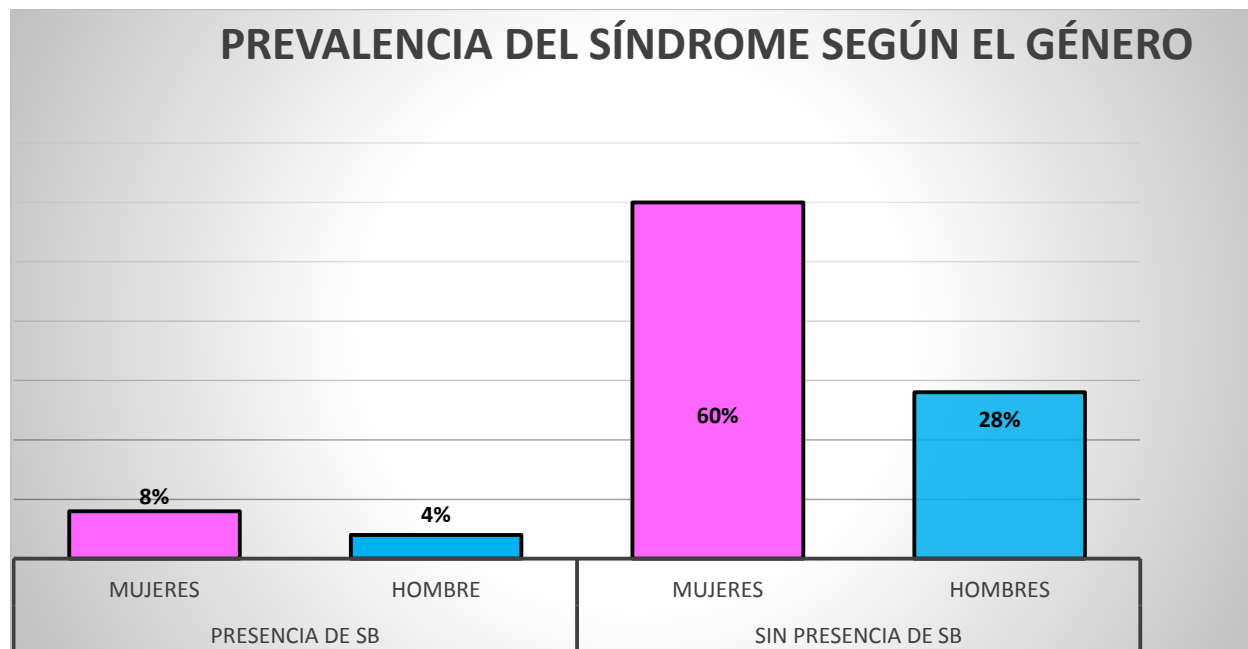


Figura 2. Prevalencia del Síndrome de Burnout según género.

Se observa una mayor prevalencia del síndrome en mujeres que en hombres, el 8% de las mujeres presenta el síndrome, mientras el 4% de los hombres la padecen. Según Thomson (1995) (Citado por Mancilla) “en algunos estudios se ha observado mayor riesgo para las mujeres” la multiplicidad de roles de la mujer la hacen más propensa a la presentación del síndrome. Carme Vall-Llobert (citado por Zabala 2012) señala:

La doble jornada (doméstica y laboral), la multiplicidad de roles, el papel de cuidadora de niños y niñas, y de personas ancianas y enfermas, la imposibilidad de gozar de un tiempo propio y la desvalorización social y económica del trabajo productivo, han contribuido a que el trabajo doméstico constituya un elemento potenciador del estrés mental con mayores niveles de depresión y adicciones (alcohol, juego, dependencias afectivas). (p.77)

Otros autores concuerdan en que las mujeres se ven más afectadas por el síndrome de Burnout que los hombres, Maslach (1982) refiere que “las mujeres experimentan niveles más elevados de síntomas de agotamiento que los varones por estrés...en consecuencia son ellas las que informan mayores niveles de síntomas somáticos...”. (Citado por Extremera, 2010, p. 45)

Las mujeres también, por su misma naturaleza protectora, servicial y de protección, es más propensa al Burnout, Ordenes (2004) refiere:

La interacción negativa entre las condiciones del trabajo y la situación del trabajador pueden conducir a estados estresantes y ser percibidos de diferente forma entre hombres y mujeres y si estos se presentan de manera crónica desencadenan el síndrome de burnout, éste se presenta con mayor frecuencia en profesionales que mantienen una relación de ayuda y cuidado hacia los demás. (p.3)

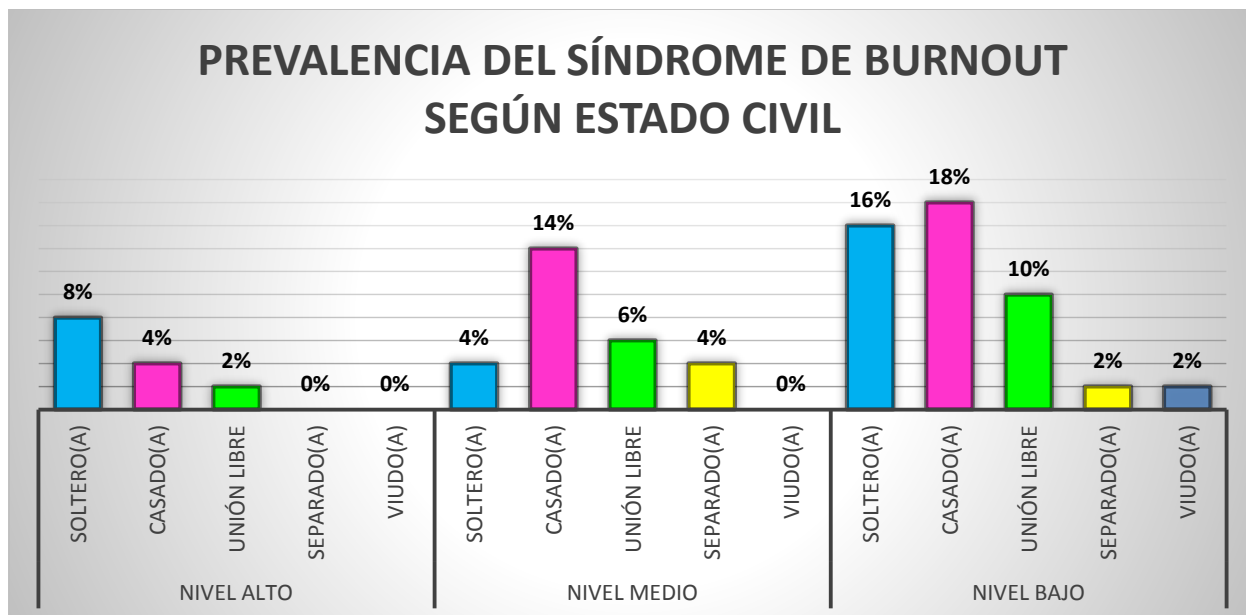


Figura 3. Prevalencia del Síndrome de Burnout según estado civil

El 8% de los docentes que presentan el síndrome son solteros. Según Fernández (2002) (Citado por Zabala 2012), refiere que “los profesores solteros eran más susceptibles al agotamiento emocional debido quizás a las mayores redes sociales que los docentes casados pueden tener” (p.79). Es decir, la falta de redes que proporcionen protección y el apoyo o acompañamiento de diferentes personas de la familia para la solución de problemas, hace más vulnerable a los solteros con más frecuencia que a los que están casados.

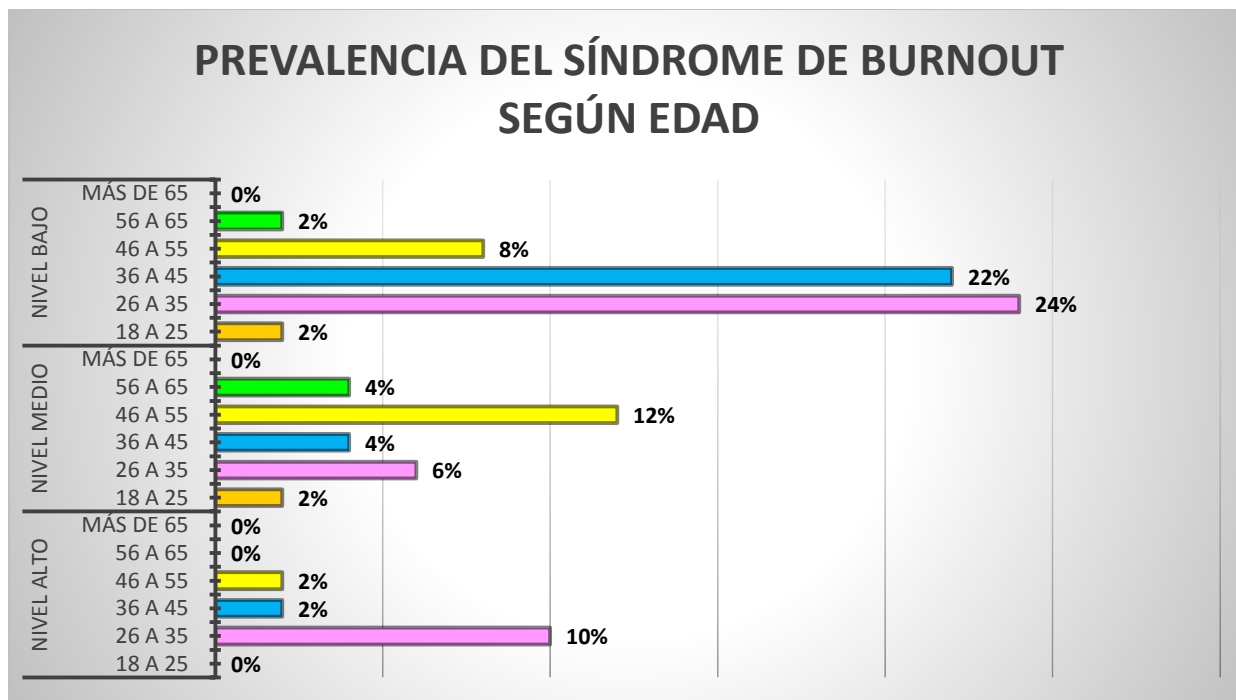


Figura 4. Prevalencia del Síndrome de Burnout según edad

Los docentes entre los 26 a los 35 años son los que más presentan el Síndrome. Asún, Molina y Real, refieren que “el perfil psicológico de los profesores afectados: la media de edad era de 40 años, con mayor incidencia entre los 35 y 40 años.” (p. 8).

Un estudio en Argentina según Albanesi, De Bartoli y Tiefert (2006) refieren que “los docentes más jóvenes de edades comprendidas entre 25 y 45 años, alcanzaron puntuaciones más elevadas en despersonalización que los docentes de mayor edad, lo que traduce como una respuesta más impersonal y fría hacia los alumnos” (Citados por Zabala, 2012, p. 78)

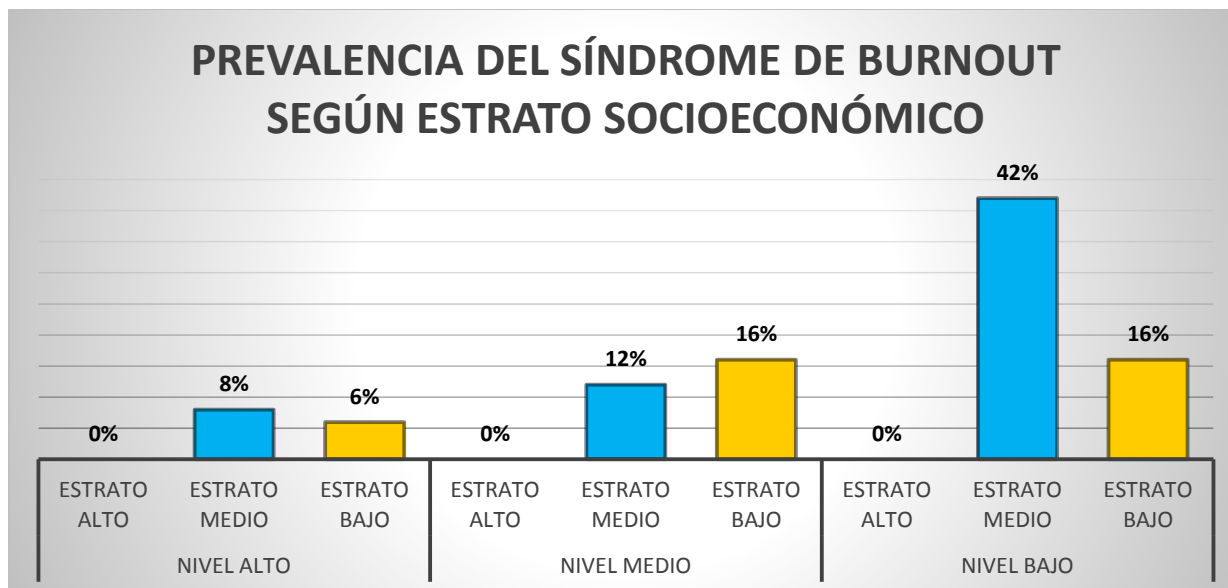


Figura 5. Prevalencia del Síndrome de Burnout según estrato

Los docentes de estrato medio son los más afectados por el síndrome con un 8%, seguidos por el estrato bajo con un 6%.

Fernández (2002) refiere que:

“los docentes de estrato social medio, perciben más claramente sus limitaciones respecto a diferentes condiciones relacionadas con su desempeño y labor como docentes, lo cual clarifica las funciones que debe desempeñar, pero a su vez también puede significar una disminución respecto a la motivación y las expectativas de rol. (Citado por Aguilar, 2012, 80)

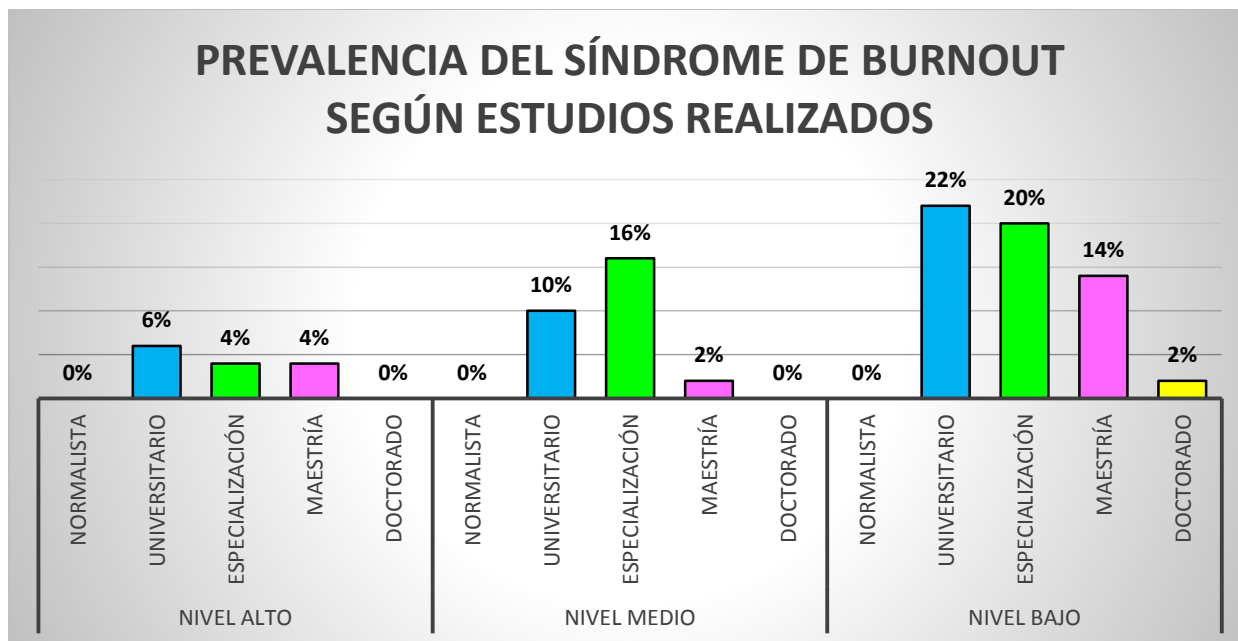


Figura 6. Prevalencia del Síndrome de Burnout según estudios realizados

Los docentes con estudios universitarios son los más susceptibles a presentar el síndrome con unos 6%, seguidos de los docentes con especialización y maestría, cada uno con el 4%. Se infiere que a más estudios, mayor es la resistencia al síndrome.

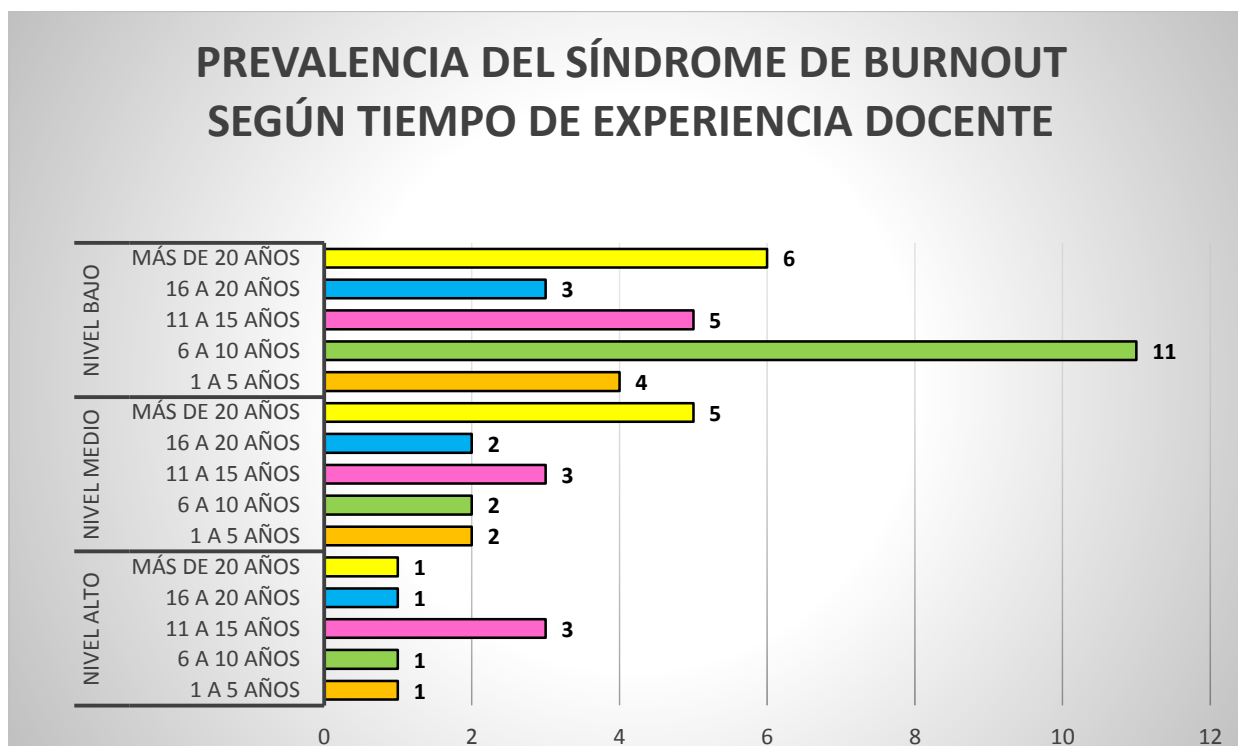


Figura 7. *Prevalencia del Síndrome de Burnout según tiempo de experiencia docente*

El 3% de los docentes con una experiencia docente entre 11 y 15 años presentan el síndrome. Según Asún “en relación con los años de servicio, la mayor incidencia se producía entre los 15-20 años”. (p.8)

Moriana (2002) refiere que:

Cuanto más años se esté en la enseñanza, la posibilidad de tener disminución en el trabajo es mayor; teniendo en cuenta que se asocian además del tiempo de experiencia en la profesión, con la maduración propia de la edad. (Citado por Aguilar, 2012, p.79)

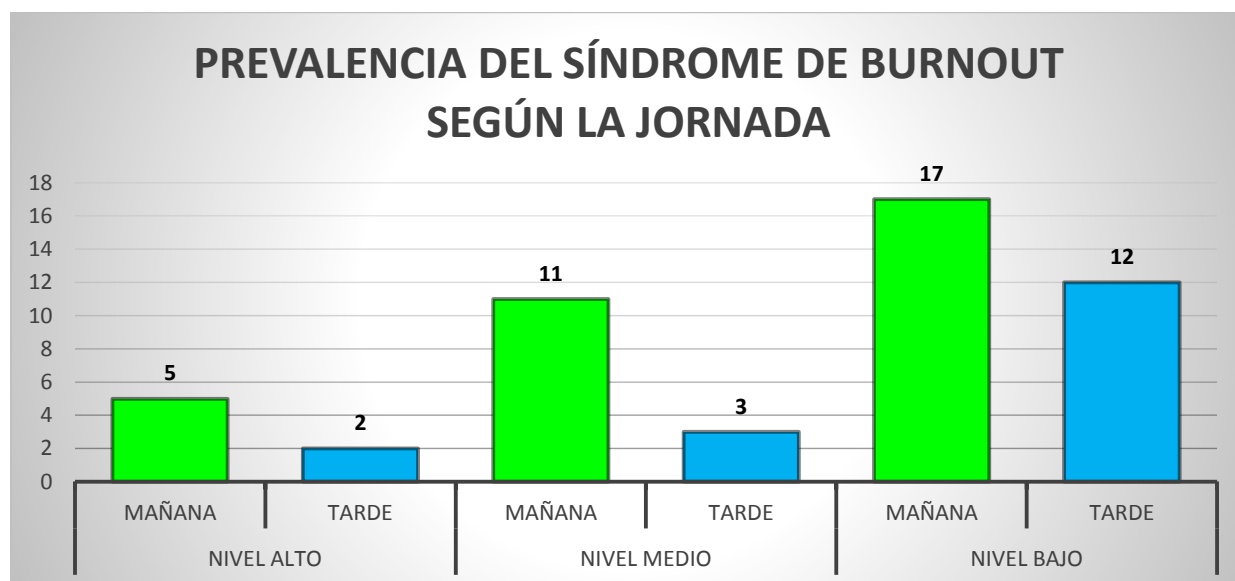


Figura 8. *Prevalencia del Síndrome de Burnout según la jornada en la que labora*

El 5% de los docentes de la jornada mañana presentan más el síndrome, seguidos del 2% de los docentes de la tarde. Aunque la información obtenida refiere una mayor presencia del síndrome en la jornada de la mañana, no existen estudios con las que se puedan comparar estos resultados.

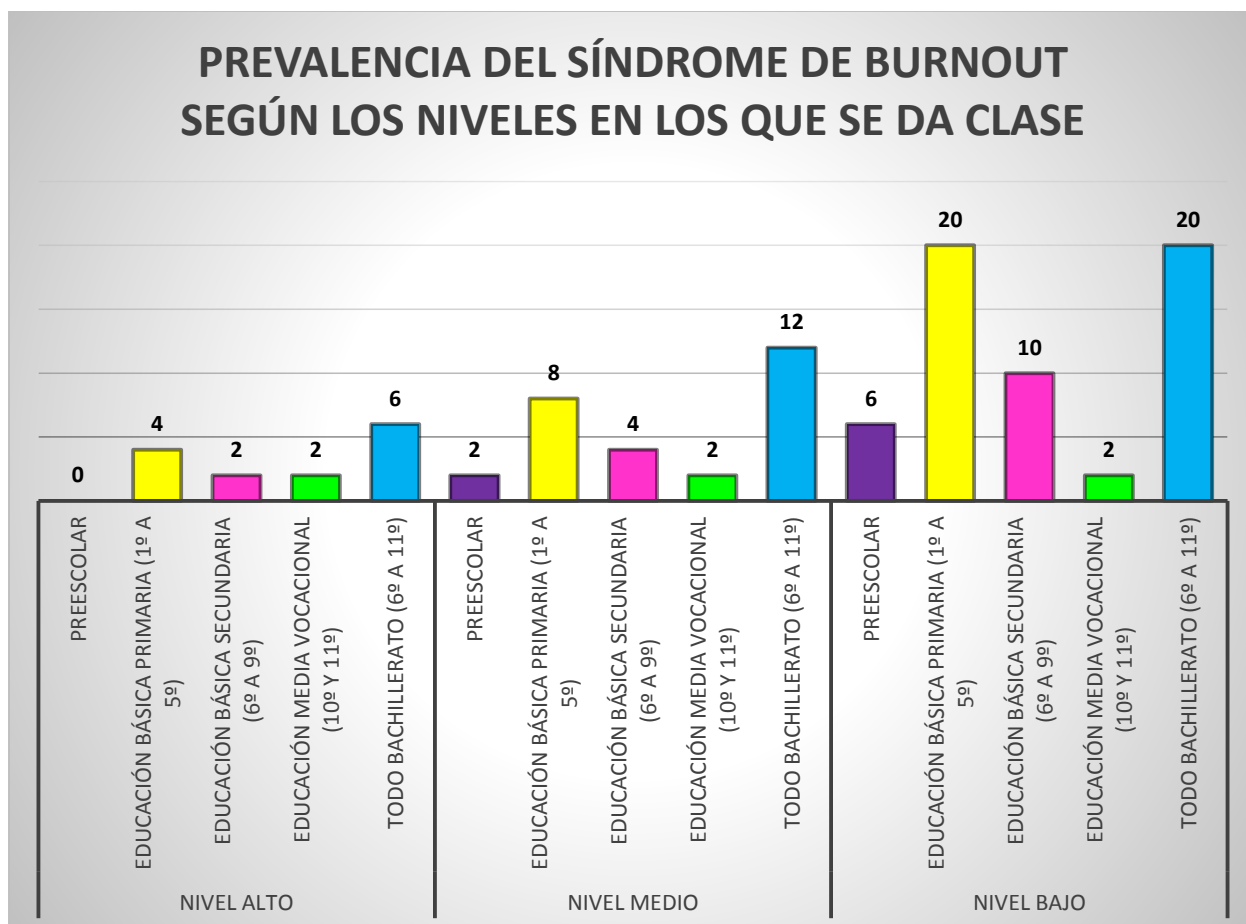


Figura 9. Prevalencia del Síndrome de Burnout según niveles en los que se da clase

El dictar clase en todo bachillerato hace que el docente presente el síndrome. El 6% de los docentes que imparten clase en este nivel tienen mayor presencia y están más predispuestos a sufrir del síndrome, seguidos de los docentes de primaria con un 4%. “En caso de los problemas de estrés, ansiedad, depresión y burnout, su incidencia era superior a medida que incrementa la edad del alumnado.” (Pacheco, 2010, p.45).

Moriana & Herruzo (2004) plantean que a “mayor cantidad de estudiantes, mayor presencia de Burnout puede presentarse, ya que en este caso el docente debe manejar, coordinar

y orientar a grupos muy grandes de estudiantes, lo que significa un desgaste no solo a nivel físico, sino Psicológico”. (Citado por Aguilar, 2012, p. 78)

Según Fernández (2002), la sobre carga laboral “incluido el manejo de grandes grupos de estudiantes, presentan mayores niveles de Burnout, que aquellos que manejan una menos cantidad de estudiantes” además expone que “las razones para presentar el síndrome se debe al esfuerzo que el docente debe realizar en clase,...” (Citado por Aguilar, 2012, p.82)

No cabe duda que “Se puede observar una prevalencia en la presencia y en el riesgo de padecer el síndrome en los docentes que enseñan a básica secundaria en comparación con los docentes que enseñan a básica primaria”. (Aguilar, 2012, p.84)

Rodríguez (2008) refiere que:

“Desde el punto de vista de Salgado (1999), éste es más frecuente en docentes de secundaria que en los maestros de primaria, esto podría deberse a que los alumnos que acuden a este nivel se encuentran en la etapa de la adolescencia, que por su misma naturaleza demandan mayor atención y al mismo tiempo pueden presentar mayores problemas de conducta o conflictos con los profesores. Por otra parte Sevilla (2002) reporta que” la formación académica de los docentes de secundaria no coincide con las materias que tiene bajo su responsabilidad.” (p.3)

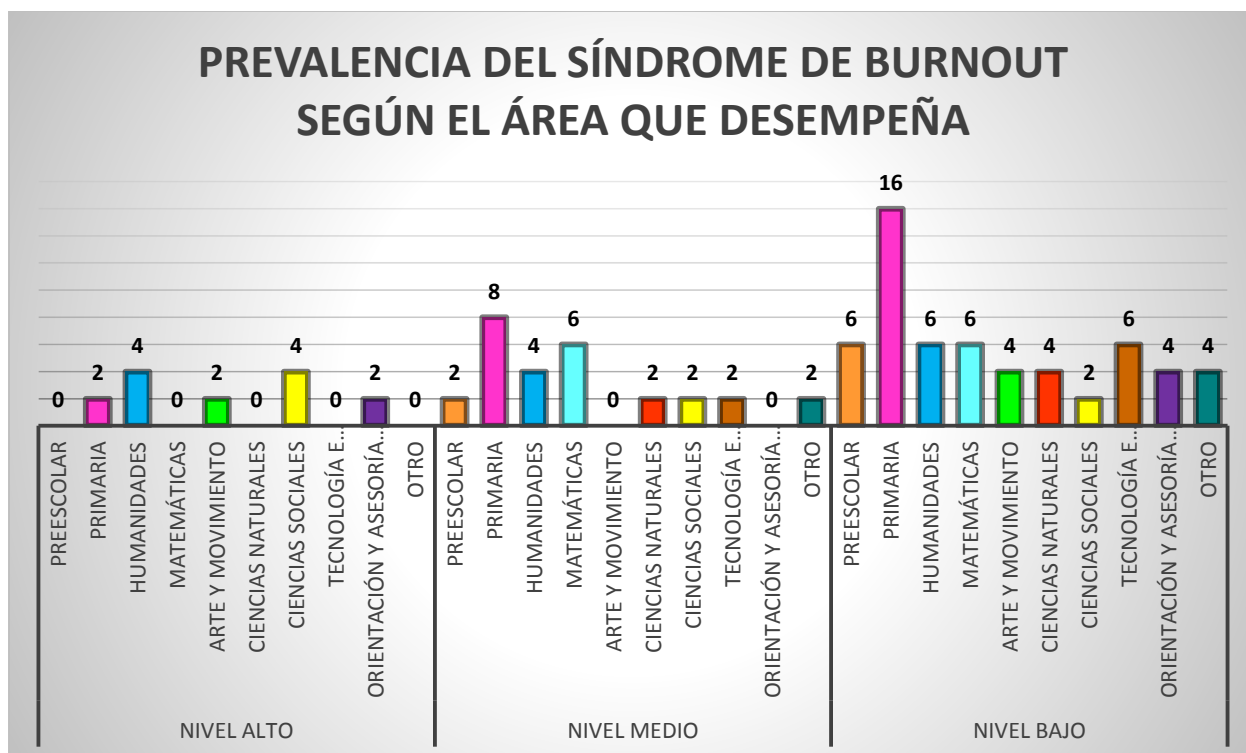


Figura 10. Prevalencia del Síndrome de Burnout según área en la que se desempeña

Los docentes de las áreas de humanidades con el 4% y ciencias sociales también con el 4% son los que más presentan el síndrome, seguidos por un 2% de los docentes de las áreas de arte y movimiento y 2% del área de orientación y asesoría escolar.

Aunque existe investigaciones que corroboran que el impartir en cursos superiores predispone al docente para que presente Burnout, no hay concretamente estudios que determinen que áreas de enseñanza son las más propensas.

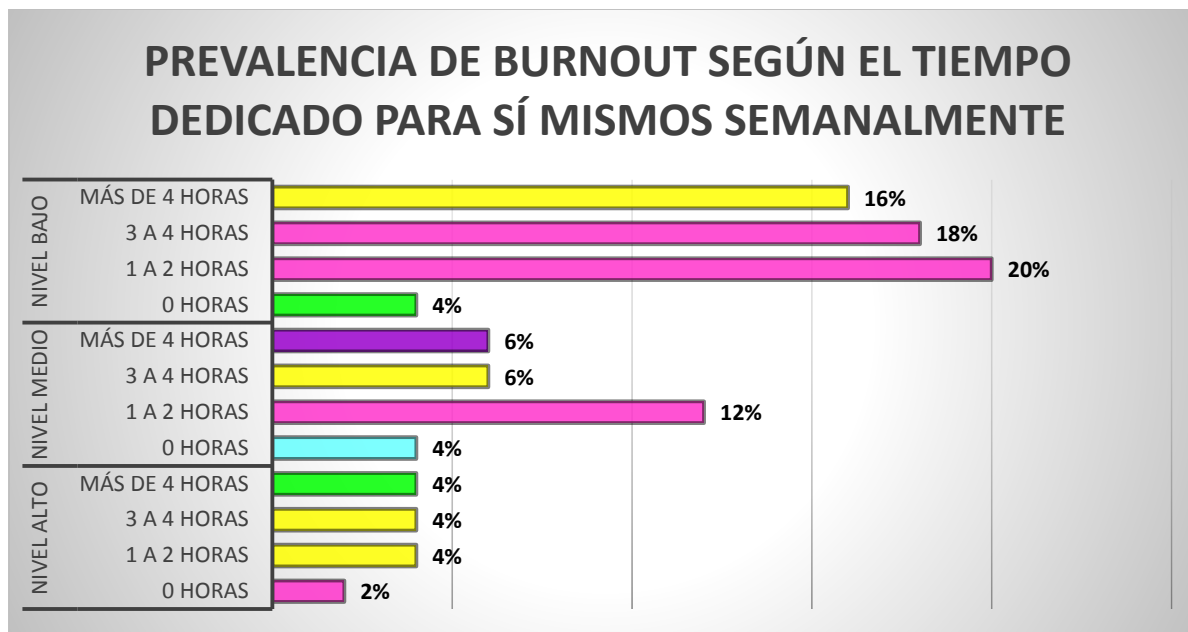


Figura 11. Prevalencia del Síndrome de Burnout según tiempo dedicado para sí mismo

El 12% de los docentes de los docentes afectados se dedican entre más de 4 horas a 1 hora semanalmente para sí mismos, seguidos por un 2% que no se dedica nada de tiempo. Se evidencia que entre más horas dedicadas para sí mismo, se es menos susceptible a la presentación del síndrome. La tendencia general está en dedicarse entre 1 a 2 horas semanales para sí mismo, cifra que es realmente baja comparada con la siguiente figura en donde la tendencia es trabajar más de 4 horas semanales en el hogar.

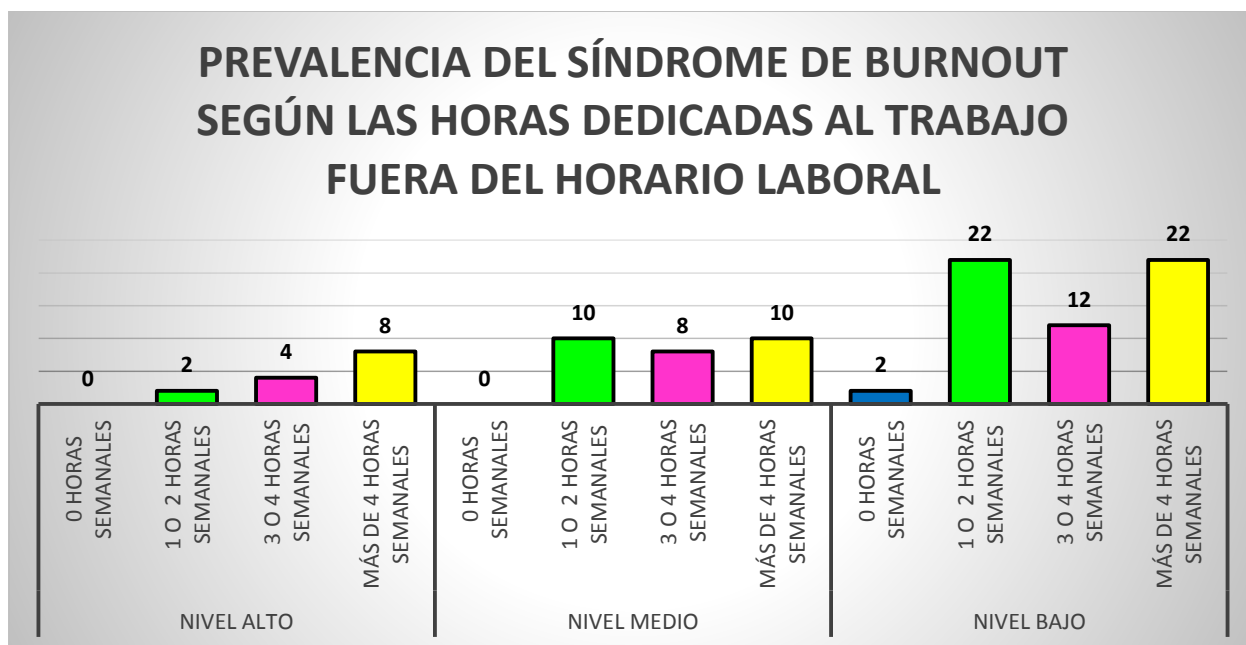


Figura 12. Prevalencia del Síndrome de Burnout según las horas dedicadas a la labor docente fuera del horario laboral.

Se evidencia que el 8% de los docentes dedica más de 4 horas semanales a su labor docente en su hogar, seguido de un 4% que dedica entre 3 a 4 horas semanales.

Según Moriana & Herruzo (2004), "...se ha encontrado que puede presentarse más fácilmente el Síndrome de Burnout cuando el docente debe llevar trabajo a su casa para allí finalizarlo" (Citado por Aguilar, 2012, p. 78). Esto puede generar Burnout, ya que el trabajo está "absorbiendo" tiempo que el docente podría emplear para su descanso, su familia y las actividades que le gustan.

Aldrete & Pando (2003), señalan que:

Los maestros desarrollan diferentes actividades laborales fuera de su horario de trabajo, como por ejemplo planear la clase, elaborar material didáctico, calificar tareas y exámenes, debido a una reducida cantidad de

tiempo que tienen para desarrollarlo en su horario de trabajo, en ocasiones se sienten obligados a llevarlos a casa y realizarlos allí, para poder cumplir con sus obligaciones laborales. (Citado por Aguilar, 2012, p.85)

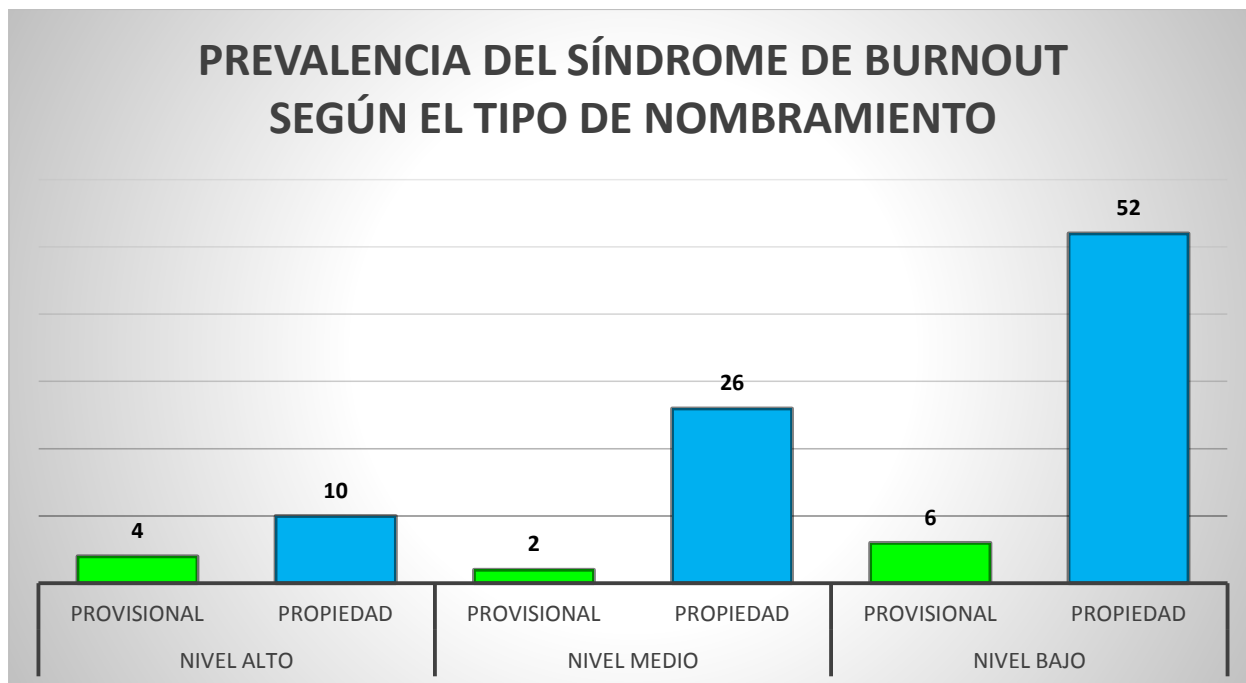


Figura 13. Prevalencia del Síndrome de Burnout según el tipo de contrato.

El 10% de los docentes en propiedad y el 4% de los provisionales, presentan el síndrome, y el 28% está en riesgo de presentarlo, en especial si son en propiedad. El estar como docente provisional hace que su sentido de pertenencia sea bajo y por tal motivo también su compromiso institucional, por ende, se puede inferir que toman las cosas con más calma que un docente en propiedad. No existen estudios al respecto y menos en el país sobre este factor.

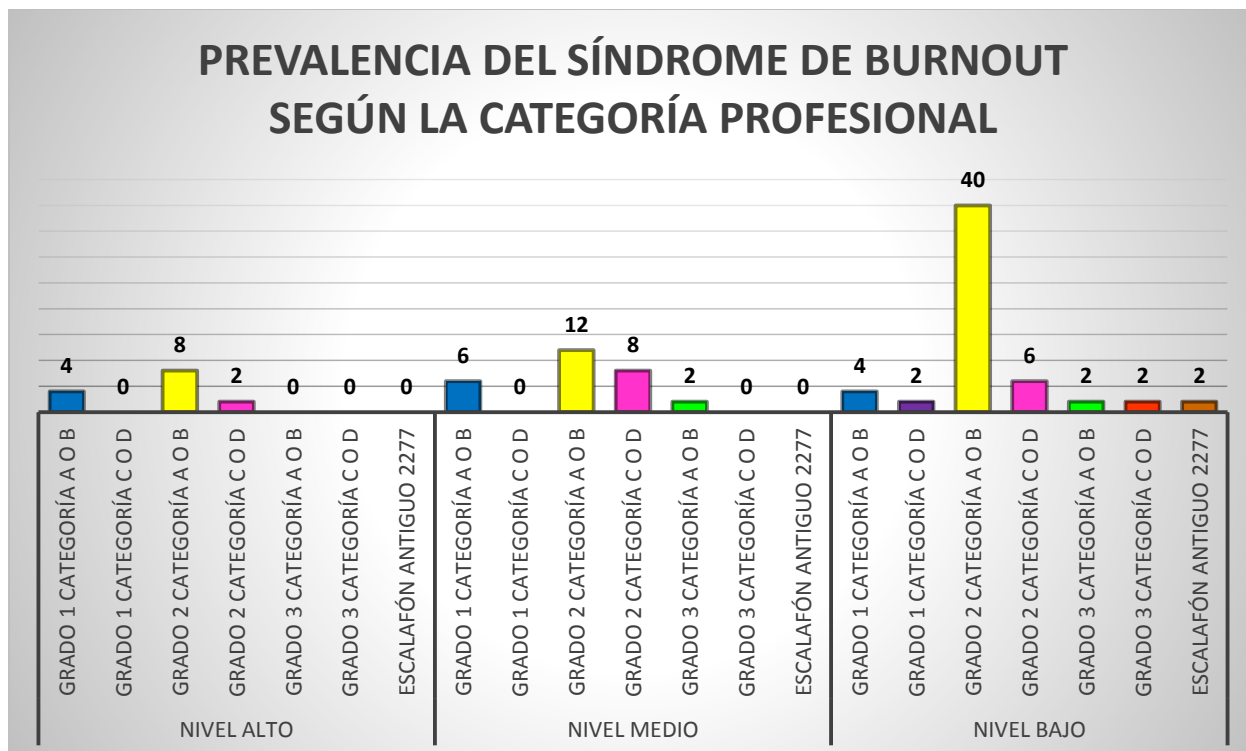


Figura 14. Prevalencia del Síndrome de Burnout según la categoría profesional.

Los docentes que presentan el síndrome son los que están en el grado 2 categorías A y B con unos 8%, seguidos por los docentes de grado 1 categorías A y B con un 4%.

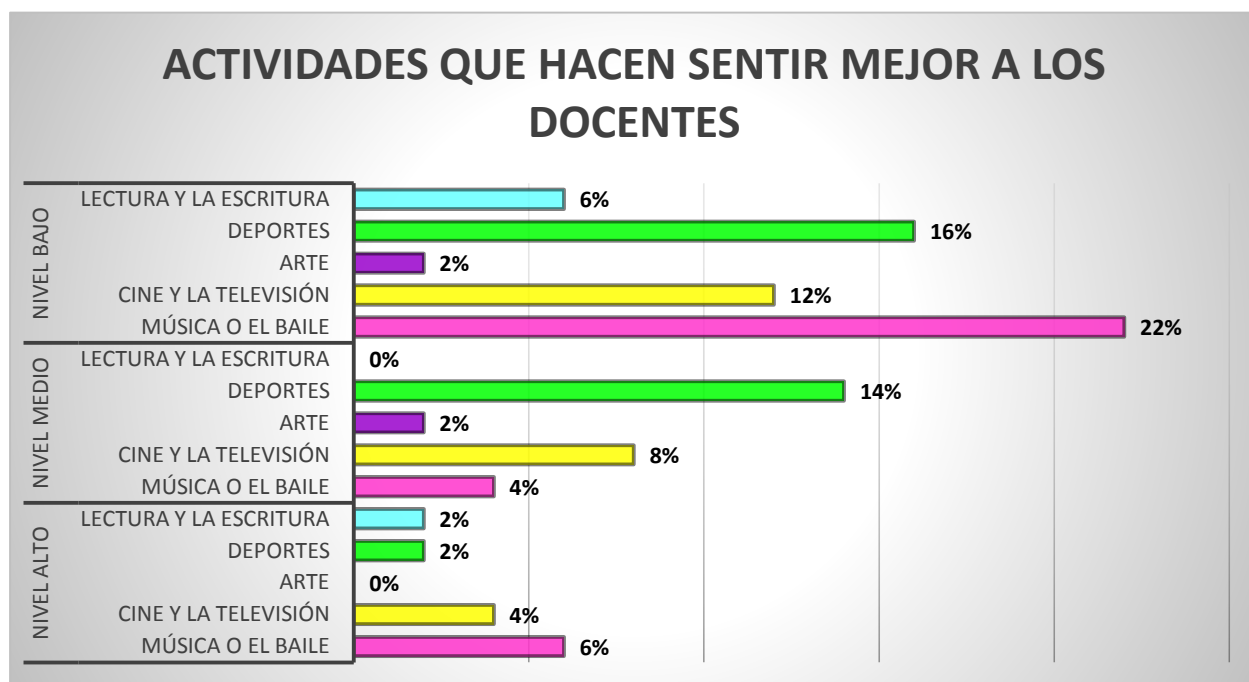


Figura 15. *Actividades que hacen sentir mejor a los docentes*

Las actividades que hacen sentir mejor a los docentes que presentan el síndrome de Burnout son con el 6% las actividades relacionadas con el baile, seguidos por un 4% con actividades relacionadas con el cine y la televisión.

En general las actividades que más disfrutan los docentes corresponden a las relacionadas con la música y el baile, seguido de los deportes y el cine y la televisión.

CAPITULO 3

CONCLUSIONES

3.1. Conclusiones

El Síndrome de Burnout es una enfermedad nueva o moderna estudiada en diferentes profesiones, pero muy pocas investigaciones en el área educativa y en especial, en docentes de primaria, media y media vocacional.

El Síndrome de Burnout es desde hace poco reconocido como una enfermedad laboral, diferenciándolo como un estrés crónico que conlleva a patologías en el docente, que lógicamente lo afectan a él, pero que también repercuten en toda la comunidad educativa (Padres de familia, estudiantes, directivos, compañeros, personal administrativo y de servicios generales). Provocando que el docente no asista al colegio, enferme regularmente o esté permanentemente incapacitado, tenga malas relaciones interpersonales, haga el mínimo esfuerzo en su labor docente, tenga estados de ánimo negativos y tenga tratos despersonalizados hacia sus estudiantes, lo que afecta finalmente la calidad educativa y los procesos de enseñanza dentro de los colegios.

El ser docente distrital incrementa las posibilidades del Burnout, las políticas educativas en este sector son flexibles no solo con los estudiantes sino con los Padres de familia. La falta de supervisión, ayuda en el hogar, normas de convivencia, pautas de crianza, seguimiento de instrucciones, respeto, autoridad, libertinaje, ausentismo de los padres, familias monoparentales o diversas (el cuidado del estudiante está a cargo de otras personas diferentes a los padres),

violencia intrafamiliar, desplazamiento, pobreza, entre muchos otros, hace que el estudiante presente un sinnúmero de problemáticas que los docentes tienen que enfrentar y a los cuales no tienen las herramientas necesarias para abordarlas.

Los estudiantes presentan problemáticas como abuso, maltrato, consumo de sustancias, embarazo no deseado, desnutrición, déficit de control de impulsos, agresividad, problemas de aprendizaje, pandillismo, barrismo, entre muchos otros. El docente tiene que estar frecuentemente ayudando y enfrentando estas problemáticas lo cual hace que sienta emociones de ira, frustración, impotencia, rabia, tristeza, etc. Lo cual lo afecta anímicamente y fisiológicamente.

Además de todo lo anterior, el impartir clase se vuelve una tarea abrumadora, el ruido, la sobrepoblación, la falta de recursos físicos y pedagógicos, la indisciplina, la elaboración, corrección y retroalimentación de trabajos y exámenes y más, hacen que el docente tenga que hacer un sobreesfuerzo físico, emocional y psicológico para cumplir con las demandas del ambiente.

No solo es dentro del aula que el docente se ve afectado, fuera del aula de clase el docente corrige notas, atiende padres de familia, corrige cuadernos, trabajos, guías, pasa notas a las plataformas diseñadas para ese fin, planea clases, desarrolla proyectos transversales, alista material pedagógico, ejecuta izadas de bandera, participa en diferentes comités, diseña planes de mejoramiento y responde a requerimientos de diferentes entidades externas como de la misma Secretaría de educación.

Después de contextualizar el panorama del docente, se evidencia que los docentes están expuestos a estrés diariamente y que es ahí donde se denota más claramente las características personales y de resiliencia que poseen para enfrentar y solucionar todos los factores a los que se ve expuesto.

Con respecto a los resultados obtenidos se puede evidenciar que los docentes distritales están expuestos a diferentes variables emocionales, laborales y personales que contribuyen a que presenten Síndrome de Burnout o estén propensos para que lo presenten.

El ser mujer, tener una edad entre los 26 y 35, llevar entre 11 y 15 años de experiencia docente, ser de estrato medio, dictar clases en bachillerato, ser universitario sin estudios de posgrado, trabajar en la jornada de la mañana, ser soltero, ser docente de humanidades o ciencias sociales, llevar trabajo para la casa, estar en el escalafón con categoría 2A o 2B y estar en propiedad, son las variables que más disparan la presentación del síndrome de Burnout. Se incluye además, no dedicarse tiempo para sí mismo y no realizar actividades que sean satisfactorias.

Otras variables intervinientes son la baja remuneración económica, la falta de prestigio, las pocas oportunidades de ascenso, la falta de valoración de la labor docente por parte de padres de familia, estudiantes y de la comunidad en general.

Tener una red de apoyo como amigos, novios(as), esposos(as) u otros familiares cercanos son factores protectores, al igual que practicar actividades como el baile, los deportes, escuchar música o entretenerse con el cine y la televisión.

El docente entonces, al presentar el síndrome trastorna su calidad de vida a nivel familiar, personal, laboral y social: solo reconociendo las variables estresoras es posible realizar prevención e intervención oportuna, aún falta explorar más sobre este tema y todavía no existe estrategias que contribuyan al mejoramiento y reconocimiento de la labor docente, la cual es tan importante ya que son ellos, los encargados de formar a las futuras generaciones y mejorar los procesos educativos con la calidad que corresponde.

En la labor como docente orientador, se tiene trato con toda la comunidad educativa, en especial con los docentes, los cuales son los que están en contacto directo con los estudiantes y pueden brindar información académica y personal de los mismos. Es entonces, durante ese contacto, que se ve el desgaste físico, emocional y psicológico de los docentes, que se evidencia en sus relaciones interpersonales, el nivel académico de los estudiantes y su sentido de pertenencia por la institución, problemas de salud, ausentismo laboral, estrés, entre otros, además, de su parte personal, las relaciones con padres o parejas, problemas económicos, de salud, con sus hijos, etc.

Viendo este panorama docente, el Síndrome de Burnout es apropiado para explicar este fenómeno, ya que sin darse cuenta, el docente puede ser propenso o padecer este síndrome, lo que acarrea problemas no solo para él mismo, sino para su entorno laboral, familiar y social.

Una propuesta a desarrollar es instaurar dentro de las instituciones un programa de afrontamiento y resiliencia para reducir el síndrome de Burnout, en donde se fortalezcan las

habilidades de resolución de conflictos, el manejo adecuado del tiempo, se fortalezcan y se reconozcan redes de apoyo, donde se pueda fortalecer el autoestima y se enseñen técnicas para manejo de grupos, procesos de mediación de conflictos, escucha activa, comunicación asertiva, entre otras, que ayuden al docente en su quehacer diario.

Otras temas que se pueden trabajar con los docentes además de las anteriores pueden ser fomentar del empoderamiento de la labor docente, la capacitación, la toma de decisiones, la autonomía, el autocontrol, la claridad en las líneas de autoridad, procedimientos, protocolos y responsabilidad propias de su labor, la creatividad, la autonomía en el trabajo, el trabajo en equipo, en fin, todo los temas que contribuyan a mejorar el clima organizacional.

REFERENCIAS

- Aceves, G. A. G., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién (Mex)*, *11*(4), 305-309.
- Agudelo Cardona, C. A., Castaño Castrillón, J. J., Arango, C. A., Durango Rodríguez, L. A., Muñoz Gallego, V., Ospina González, A., & Taborda Merchán, J. (2011). Prevalencia y factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en médicos que laboran en instituciones de las ciudades de Manizales y La Virginia (Colombia) 2011. *Arch. med*, *11*(2), 91-100.
- Aguilar Parra, C. V., Barrios Calderón, L. A., & Caro Guío, J. S. (2012). Variables de la profesión docente asociadas al síndrome de Burnout en colegios de Bogotá. 2012 Bogotá, Colombia.
- Aguilera, E. C., & de Alba García, J. E. G. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista colombiana de psiquiatría*, *39*(1), 67-84.
- Aldrete, M.G., Pando, M., Aranda, C. & Balcázar, N. (2003) Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en salud*. Vol. V, N° 1, pp. 11-16
- Aldrete-Rodriguez, M. G., Aranda-Beltrán, C., Valencia-Abundiz, S., & Salazar, J. G. (2011). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en docentes de secundaria. *Revista Educación y Desarrollo*, *17*, 15-22.

- Alemañy, C. (2009). Cuadernos de Educación y Desarrollo. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1(1). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/ced/02/cam6.htm>
- Arís Redó, N. (2005). El síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Valles Occidental.
- Asún, S. D., Molina, D. & Real, C. Burnout en educación. Recuperado de ww2.educarchile.cl/.../articles-74768_Burnout%20en%20educacion.doc
- Barona, E. G., & Jiménez, J. C. R. (2005). Estrategias de prevención e intervención del Burnout en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 28(5), 27-33.
- Bosqueda, M. (2008). Quemados. El Síndrome de Burnout. Qué es y cómo superarlo. Barcelona: Paidós.
- Caballero, C., González, O., Mercado, D., Llanos, C., Bermejo, Y., & Vergel, C. (2009). Prevalencia del síndrome de burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una institución universitaria privada de la ciudad de Barranquilla. *Revista Psicogente*, 12(21), 142-157.
- Castillo Bazante, A. M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia. *Dimensión: oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y dominio: recompensa*.
- Chris, K. (2003). *Antiestrés para profesores*. Barcelona, España, Octaedro.
- Delgado, B. D. (1995). Introducción al síndrome " burnout" en profesores y maestros y su abordaje terapéutico. *Psicología Educativa*, 1(1), 63-78.

Diazgranados, S., González, C., & Jaramillo, R. (2006). Aproximación a las problemáticas psicosociales ya los saberes y habilidades de los docentes del Distrito. *Revista de estudios sociales*, (23), 45-55.

Doménech, F. (2011). El bienestar psicológico del profesorado: variables implicadas. *Anuari de l'Agrupació Borriana de cultura*. N° 22, pp. 27-40

El 93.3 por ciento de los accidentes ocurridos en las empresas son propios del trabajo. (2015, 26 de mayo). Ministerio de trabajo. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/enero-2014/2802-el-933-por-ciento-de-los-accidentes-ocurridos-en-las-empresas-son-propios-del-trabajo.html>

El-Sahili, L. F. (2010). *Psicología para el docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. Escuela Normal Oficial de León (Secretaría de Educación de Guanajuato). Recuperado de books.google.es/books

El-Sahili, L. F. (2012). *Burnout... y docencia: Un recorrido gradual sobre el sentimiento de desilusión y desgaste en la profesión educativa, sus consecuencias y soluciones*. Editorial Trillas. México. Recuperado de: <http://books.google.es/books>

Es un problema social no reconocer importancia de los maestros: Rodolfo Llinás. (2015, 02 de mayo). *Bluradio*. Recuperado de <http://www.bluradio.com/98073/es-un-problema-social-no-reconocer-la-importancia-de-los-maestros-rodolfo-llina>

Esteve, J.M. (2003). *La tercera revolución educativa*. Barcelona: Paidós

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., & Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología social*, 1(5), 260-265.

Fariñas, G., De la Torre, N. (2002). Los mecanismos psicológicos del Burnout y el desarrollo cultural en los maestros. *Revista cubana de psicología*. Vol.19, N° 3, 284-289.

FECODE. Recuperado de: <http://www.contagioradio.com/334-000-profesores-se-suman-al-paro-nacional-de-fecode-articulo-7593/>

Galeno, L., Bromet D. & Parra S. (2012) El síndrome de Burn-out y el clima organizacional en el desarrollo laboral. Artículo de revisión presentado como trabajo final del Diplomado: “Gestión del talento humano: macro procesos de área” Universidad San Buenaventura. Medellín

Galicia, F. A., & Zermeño, M. E. G. (2009). Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su Tipo de contrato. *Reinserción Laboral*, 172.

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

Gil, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Madrid: Pirámide.

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.

Gómez-Restrepo, C., Rodríguez, V., Padilla, A. C., & Avella-García, C. (2009). El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá (Colombia). *Rev Colomb Psiquiatr*, 38(2), 279-93.

Gutiérrez, B. N. S., & Flores, R. V. (2012) El desgaste profesional (Burnout) en académicos y su relación con variables sociodemográficas y psicosociales en un centro universitario

regional de la universidad de Guadalajara. Recuperado de <http://factorespsicosociales.com/primercongreso/pdfs/Trabajos/Sesion9/Trabajo32.pdf>

Journal of Clinical and Health Psychology, 4, 597-621.

Linares-Ortiz, J., Robles-Ortega, H., & Peralta-Ramírez, M. I. (2014). Modificación de la personalidad mediante una terapia cognitivo-conductual de afrontamiento al estrés. *Anales de psicología*, 30(1), 114-122. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282014000100012&script=sci_arttext&tlng=pt

López, J. M. O., Santiago, M. J., Godás, A., Castro, C., Villardefrancos, E., & Ponte, D. (2008). An integrative approach to burnout in secondary school teachers: Examining the role of student disruptive behaviour and disciplinary issues. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8(2), 259-270.

Los docentes prácticamente son la escoria de la sociedad baja. (2015, 26 de abril). [Video] Youtube. Recuperado de <https://youtu.be/GjvinPwRLaQ>

Mansilla, F. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

Marente, J. A. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de educación*, 39(3), 4. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>.

Moreno, M., Aranda, C., Aldrete, M. G., Flores, E., & Pozo, E. (2006). Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario deficiencias de la salud. *Investigación en Salud*, 7(3), 173-177.

Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63-74.

Moriana, J.A. y Herruzo, J. (2004): Estrés y burnout en profesores. *International*

Muñoz, C.F. & Correa, C.M. (2012) Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. N° 5, pp. 39-55

OMS 2000. The world Health Report. <http://www.who.int/whr>

Organización Mundial de la Salud, 2008

Pacheco, N. E., Rey, L., & Pena, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. *Boletín de psicología*, (100), 43-54.

Padilla, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila, M., Avella, C., Caballero, A., ... & Hernández, S. (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista colombiana de psiquiatría*, 38(1), 50-65.

Psicosociales, E., & en el Trabajo, S. M. Efecto del burnout y la sobrecarga en dos factores de la calidad de vida en el trabajo. Recuperado de: <http://factorespsicosociales.com/primercongreso/pdfs/Trabajos/Sesion4/Trabajo15.pdf>

Psicosociales, E., & en el Trabajo, S. M. efecto del burnout y la sobrecarga en dos factores de la calidad de vida en el trabajo1.

¿Qué deprime a un maestro en Colombia? (2014, 21 de junio). *El Espectador*. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/educacion/deprime-un-maestro-colombia-articulo-499797>

Quiceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Acta Colombiana de Psicología.

Resiliencia: por qué le gana a la adversidad. (2015, 2 de mayo). El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/salud/como-actua-la-resiliencia/15317405?hootPostID=d60f74c2a06d4dfcaa0916171b6f1cb5>

Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21, 15-36.

Rodríguez, M. G. A., Serrano, M. D. L. P., Chávez, S. A. F., Pérez, J. A., & Beltrán, C. A. (2008). Factores psicosociales laborales y Síndrome de Burnout, diferencias entre hombres y mujeres docentes de secundaria, zona metropolitana de Guadalajara, México. *Ciencia y Trabajo*, 30, 138-142.

Rodríguez, M. G., Moreno, M. P., Beltrán, A. C., & Partida, B. N. (2003). Síndrome de burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en salud*, (1), 0.

Rodríguez, V., Dávila, M., Avella-García, C. B., Caballero, A., Vives, N., Mora, C. S., ... & Hernández¹¹, S. (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista colombiana de psiquiatría*, 38(1), 50-65.

Salcedo, M. G. G., Rodríguez, M. G. A., Serrano, L. P., & Aguilar, S. M. (2010). Factores psicosociales y síndrome burnout en docentes de nivel preescolar de una zona escolar de Guadalajara, México. *Revista de Educación y Desarrollo*, 14, 5-12.

Sampieri, R., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2008). *Metodología de la investigación Cuarta Edición*. Editorial Mc Graw Hill, 1, 998.

Schaufeli, W. (2005): Burnout en profesores: una perspectiva social del intercambio.

SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: cuadernos de trabajo del participante / Oficina Internacional del Trabajo. - Ginebra: OIT, 2012

Tejero, C. M., Fernández, M. J., & Carballo, R. (2010). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista de Educación*, 351, 361-383.

Terán, A. & Botero, C. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología: ciencia y tecnología*. 5(2), pp. 95-106

The Nemours Foundation. La tensión emocional (estrés). Actualizado y revisado por: D'Arcy Lyness, PhD Fecha de revisión: mayo de 2013
http://kidshealth.org/PageManager.jsp?dn=KidsHealth&lic=1&ps=207&cat_id=20277&article_set=39094

Travers, C. & Cooper, C.(1997). El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente. Barcelona, Ed. Paidós Ibérica.

Zavala, J. Z. (2012). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17(32), 67-86.

<http://estreslaboral.blogcindario.com/2011/04/00001-normas-en-la-legislacion-colombiana-sobre-el-estres-laboral.html>

<http://www.mintrabajo.gov.co/enero-2014/2802-el-933-por-ciento-de-los-accidentes-ocurridos-en-las-empresas-son-propios-del-trabajo.html>

ANEXO 1**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
SÍNDROME DE BURNOUT O AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN
DOCENTES DISTRITALES DE LA LOCALIDAD DE USME**

Lo invito a contestar las siguientes preguntas, las cuales, se desarrollan en el marco de la investigación Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento profesional en docentes distritales de la UPZ Gran Yomasa de la localidad de Usme, con el fin de indagar acerca de sus condiciones laborales, de su nivel de satisfacción en él y sus actitudes frente al trabajo y a los estudiantes. El diligenciamiento de éste cuestionario, implica que da su autorización para el uso de la información obtenida, la cual, será confidencial y no va a ser compartida con otras personas; los resultados serán presentados de manera global.

A continuación encontrará una serie de preguntas con única respuesta, las cuales, deben ser contestadas en su mayoría según las opciones dadas.

No existen respuestas buenas o malas, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia realidad o su percepción.

Colegio donde labora *

-

Género *

- Masculino
- Femenino

Edad *

- 18 a 25
- 26 a 35
- 36 a 45
- 46 a 55
- 56 a 65
- Más de 65

Estado civil *

- Soltero(a)
- Casado(a)
- Unión libre
- Separado(a)
- Viudo(a)

Estrato socioeconómico *

- Alto (estrato 5-6)
- Medio (estrato 3-4)
- Bajo (estrato 1-2)

Jornada en la que labora *

- Mañana
- Tarde
- Noche

Posee otro trabajo diferente al del Distrito *

- Si
- No

Últimos estudios realizados *

- Normalista
- Universitario
- Especialización
- Maestría
- Doctorado

Tiempo de experiencia como docente *
Experiencia en el sector público o privado

- 1 a 5 años
- 6 a 10 años

- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- Más de 20 años

Tiempo de vinculación laboral en el distrito *

- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- Más de 20 años

Niveles en los que da clase *

- Preescolar
- Educación básica primaria (1° a 5°)
- Educación básica secundaria (6° a 9°)
- Educación media vocacional (10° y 11°)
- Todo bachillerato (6° a 11°)

Categoría profesional (escalafón) *

- Grado 1 categoría A o B
- Grado 1 categoría C o D
- Grado 2 categoría A o B
- Grado 2 categoría C o D
- Grado 3 categoría A o B
- Grado 3 categoría C o D
- Escalafón antiguo 2277

Área en la que se desempeña *

- Preescolar
- Primaria
- Humanidades

- Matemáticas
- Arte y movimiento
- Ciencias naturales
- Ciencias sociales
- Tecnología e informática
- Orientación y asesoría escolar
- Otros:

Tipo de nombramiento *

- Provisional
- Propiedad

Lleva trabajo para su casa *

Planeación, calificación de pruebas o tareas, elaboración de material didáctico, etc.

- Si
- No

Cuántas horas trabaja fuera del horario laboral *

Horas dedicadas a planeación, calificación de pruebas o tareas, elaboración de material didáctico, etc.

- 0 horas semanales
- 1 o 2 horas semanales
- 3 o 4 horas semanales
- Más de 4 horas semanales

Cuánto tiempo dedica para sí mismo *

- 0 horas semanales
- 1 o 2 horas semanales
- 3 o 4 horas semanales
- Más de 4 horas semanales

Qué actividades lo hacen sentir mejor *

- Actividades relacionadas con la música o el baile
- Actividades relacionadas con los deportes
- Actividades relacionadas con el cine y la televisión
- Actividades relacionadas con la lectura y la escritura
- Actividades relacionadas con el arte

Disfruta más con la compañía de: *

- Amigos(as)
- Compañeros(as) de trabajo
- Novio(a)
- Esposo(a) e hijos
- Padres
- Hermanos(as)
- Otros familiares
- Otros:

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con la que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 0** = Nunca
- 1** = Algunas veces al año
- 2** = Algunas veces al mes
- 3** = Unas pocas veces al mes
- 4** = Una vez a la semana
- 5** = Algunas veces a la semana
- 6** = Todos los días

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. Me siento frustrado por el trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.