

## **I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Al ser la acción educativa un acto necesario de toda sociedad humana, la profesión del maestro ha estado, sujeta, a través de diferentes épocas, a constantes cambios según la manera como la sociedad entiende el papel que ésta debe jugar. Esta situación genera constantes tensiones en su labor diaria de trabajo.

En la actualidad, la función de los profesores requiere un sin fin de conocimientos y la elaboración de una gran cantidad de actividades; las cuales no sólo se llevan a cabo en el aula y en el horario de trabajo, sino que muchas de ellas se deben realizar fuera de la institución.

El profesor, hoy en día, debe lidiar con una alta conflictividad, producto de los múltiples roles que se les asignan y la desvalorización de su trabajo; aunado a esto, tiene que luchar, frecuentemente, con muchos aspectos que inciden de forma directa con su trabajo cotidiano, como son: los cambios curriculares, que en Bolivia hacen referencia a la nueva forma de calificar, cambiando la máxima nota de puntuación a 100, lo que implica tomar nuevos puntos de calificación como ser: el hacer, el saber, el decidir y el ser, cada uno con una determinada puntuación, los cuales deben ser presentados de forma bimestral.

La implementación de una gran cantidad de programas tanto nacionales como locales en las escuelas, como ser los programas “Cultura de Paz”, programa de la “Mochila Segura”, entre otros, los cuales intervienen con el avance regular de los contenidos pre-establecidos; las constantes exigencias de actualización y superación profesional; la incertidumbre sobre la permanencia en su trabajo; la ambivalencia entre lo que desea, lo que puede y lo que debe hacer en su quehacer docente; la atención a las diferencias individuales ante un alumnado numeroso y sumamente heterogéneo; y las

demandas emergentes y compulsivas de los padres de familia, autoridades educativas y sociedad en su conjunto; entre otras tantas más.

Asimismo se debe mencionar que el profesor muchas veces no simplemente trabaja en una sola Unidad Educativa ya que necesita cumplir las horas reglamentarias para percibir un mejor salario, es así que el constante ajeteo de tener que ir de un lugar a otro y, la preocupación de no poder llegar a hora a sus clases al realizar estos cambios se suma a la lista de estresores presentes en su quehacer cotidiano.

Es por ello, que el profesional dedicado a la enseñanza, en el ejercicio diario de su labor, puede llegar a desarrollar una respuesta de estrés prolongada conocida como Síndrome de Burnout o síndrome de “quemarse por el trabajo”, que va en detrimento de su calidad de vida y se refleja en una tendencia de estar insatisfecho o frustrado con sus actividades laborales cotidianas; este síndrome es una de las principales causas de deterioro en el trabajo docente, generando agotamiento físico, insatisfacción o frustración y haciendo presente la necesidad de jubilación laboral o el deseo de hacerlo.

De esta manera es que dado que la tarea del docente tiene un impacto en la sociedad incalculable, que rebasa el momento histórico en el que acontece, cualquier acción que se realice encaminada a que ésta pueda desarrollarse adecuadamente y sin daño para el que la realiza (y quien la recibe) se genera la inquietud de conocer:

**¿En qué medida está presente el Síndrome de Burnout en los profesores del nivel secundario del sistema educativo “Fe y Alegría” de Tarija durante la gestión 2016?**

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

El síndrome de Burnout es una patología que afecta a los trabajadores que diariamente tratan con varias personas.

El Burnout afecta tanto al bienestar físico, mental, en las relaciones laborales con compañeros y de la organización, no sólo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones donde éstos trabajan.

Se ha estimado que el estrés causa la mitad del ausentismo, y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. Todos estos efectos debido a problemas de salud prevenibles, relacionados al Burnout.

Ante esta situación, nace la inquietud de realizar esta investigación, dirigida a evaluar en qué medida está presente el síndrome de Burnout en los profesores y profesoras del nivel secundario de “Fe y Alegría” durante la gestión 2016.

Esta información puede ser útil para generar un aporte al conocimiento de las Unidades Educativas tomadas como objeto de estudio, pues por intermedio del presente trabajo se desea identificar o descartar la existencia de dicho síndrome y asimismo dar a conocer las consecuencias que se pueden generar al sufrir esta patología, ya que muchas veces puede ser confundida como algún cuadro de estrés y restarle importancia.

De igual forma, es importante mencionar que esta investigación tiene Aporte Práctico, ya que a través de la identificación de la presencia o ausencia de este Síndrome en los profesores de los distintos establecimientos del sistema educativo, la institución podrá asumir algunas políticas de afrontamiento o caso contrario, seguir motivando el estilo de trabajo que actualmente se tiene.

Así también presenta cierto aporte teórico, ya que busca generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente de este síndrome en Tarija, reconociendo debilidades y/o fortalezas en las diferentes áreas, pues es la primera vez que se realiza este tipo de análisis con la presente población de estudio.

De igual manera, se pretende que la investigación con base a la respectiva fundamentación teórica y aporte práctico genere conciencia en las autoridades de este sistema educativo para que, tomando en cuenta sus políticas de servicio social a su personal docente, realice acciones preventivas para evitar la difusión de este mal.

## **II. DISEÑO TEÓRICO**

### **2.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué medida está presente el Síndrome de Burnout en las profesoras y profesores del nivel secundario del sistema educativo “Fe y Alegría” de Tarija durante la gestión 2016?

### **2.2 OBJETIVOS**

#### **2.2.1 Objetivo General**

Determinar la presencia del Síndrome de Burnout en las profesoras y profesores del nivel secundario del sistema educativo “Fe y Alegría” de Tarija durante la gestión 2016.

#### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Evaluar la presencia del Agotamiento Emocional en las profesoras y profesores de nivel secundario del sistema educativo “Fe y Alegría”.
- ✓ Determinar en qué medida se presenta la Despersonalización en las profesoras y profesores.
- ✓ Establecer si existe Realización Personal.
- ✓ Deducir en qué campos de saberes y conocimientos existe presencia del síndrome de Burnout.
- ✓ Evaluar la presencia de elementos relacionados a las condiciones organizacionales y de supervisión.

### **2.3 HIPÓTESIS**

- La presencia del Agotamiento Emocional en los profesores y profesoras de nivel secundario del sistema educativo “Fe y Alegría” – Tarija, gestión 2016, se encuentra en un grado Medio.
- La Despersonalización se hace presente en un grado Medio, dentro de los profesores y profesoras de nivel secundario del sistema educativo “Fe y Alegría”, gestión 2016.
- La Realización Personal se presenta en un grado Alto dentro de los profesores de nivel secundario del sistema educativo “Fe y Alegría”, gestión 2016.
- Existe presencia del Síndrome de Burnout en el campo de saberes y conocimientos de “Ciencia Tecnología y Producción”.
- Existen elementos que influyen en la aparición de este síndrome, entre ellos tenemos: estrés de rol, supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales y Falta de Reconocimiento Profesional; todos estos presentes en un grado Medio dentro de los profesores y profesoras del sistema educativo “Fe y Alegría”, nivel secundario, gestión 2016.

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina.	<b>-Agotamiento emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ausencia o falta de energía.</li> <li>· Falta de entusiasmo.</li> <li>· Sentimientos de frustración.</li> <li>· Tensión en los trabajadores.</li> </ul>	<b>MBI<sup>1</sup></b>	-Bajo: < 18 -Medio 19 – 26 -Alto: > 27
				<b>CBP-R<sup>2</sup></b>	-Bajo: 1 -Medio 2 -Alto: 3 – 5

<sup>1</sup> Maslach Burnout Inventory

<sup>2</sup> Cuestionario de Burnout del Profesorado - Revisado

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina.	<b>Despersonalización</b>	·Trato a los clientes o compañeros como objetos.	<b>MBI<sup>3</sup></b>	-Bajo: < 5
			·Demostrar insensibilidad emocional.		-Medio 6 – 9
			·Estado psíquico en el que prevalece el cinismo.	<b>CBP-R<sup>4</sup></b>	-Alto: > 10
			·Autoevaluarse de forma negativa.		-Bajo: 1
					-Medio 2
					-Alto: 3 – 5

<sup>3</sup> Maslach Burnout Inventory

<sup>4</sup> Cuestionario de Burnout del Profesorado - Revisado



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina.	<b>-Ineficiencia o disminución de la realización personal</b>	· Insatisfacción con su desarrollo profesional.  · Experimenta una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo	<b>MBI<sup>5</sup></b>	-Bajo: > 40 -Medio 34 – 39 -Alto: < 33
				<b>CBP-R<sup>6</sup></b>	-Bajo: 1 -Medio 2 -Alto: 3 – 5

<sup>5</sup> Maslach Burnout Inventory

<sup>6</sup> Cuestionario de Burnout del Profesorado - Revisado

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina.	- <b>Estrés de Rol</b>	- Exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo - conflicto de rol interno/externo	-Bajo: 1 -Medio 2 -Alto: 3 – 5
		- <b>Supervisión</b>	-Coordinar, estimular y dirigir el desenvolvimiento de los profesores.	

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o estrés que surge de la interacción social y ante una rutina	<b>-Condiciones organizacionales</b>	- Estructura organizacional -El tamaño de la institución -Condiciones físicas de trabajo.	-Bajo: 1 -Medio 2 -Alto: 3 – 5
		<b>-Preocupaciones profesionales</b>	- Preocupación por la <i>supervivencia</i> en clase -Preocupación por el cumplimiento de las obligaciones.	
		<b>-Falta de reconocimiento</b>	- Impacto en el aprendizaje en los puestos de trabajo, en la productividad, el desempeño, la retención de personal.	

### **III. MARCO TEÓRICO**

Al realizar la respectiva revisión bibliográfica y con la finalidad de delimitar la presente investigación acerca del Síndrome de Burnout dentro del ámbito educativo se despliegan los siguientes conceptos, para que asimismo se pueda realizar una diferenciación y tener clara la dirección que seguirá dicha investigación.

#### **ANTECEDENTES**

El síndrome de Burnout es una respuesta de inadaptación frente al estrés laboral crónico.

A nivel internacional se han desarrollado estudios sobre el síndrome de Burnout en profesores. Así, en España y otros países, se han tratado aspectos de frecuencia, factores predisponentes, factores asociados diversos, formas de afrontamiento, prevención, satisfacción laboral y otros (Aris, 2007, Duran y Cols. 2005; Moriana y Herruzo, 2004).

Específicamente a nivel de Latinoamérica, Molina y Real (1999) realizaron una investigación sobre el diagnóstico del síndrome Burnout en profesores municipalizados de la Comuna de Limache (región de Chile), y utilizaron como instrumento el "cuestionario de actitudes ante el trabajo docente", previamente adaptado y validado para la realidad chilena. Los resultados indicaron que los profesores presentaban: "proclive a Burnout"=56%; "con Burnout"=24%, y "sin Burnout"=20%. Cordeiro (2001) realizó un estudio acerca de la prevalencia del síndrome de Burnout en el profesorado de primaria de la zona educativa de la Bahía de Cádiz, mediante el inventario de Burnout de Maslach e Inventario de Depresión de Beck, y encontró una alta prevalencia del Burnout (40% de los sujetos) y un porcentaje considerable de depresión (22%). Las conclusiones de la investigación señalan que los sujetos "Burnouts" se corresponden con los que presentan depresión.

Aldrete y Cols. (2003, pág. 156) llevaron a cabo un estudio en profesores que laboraban en 25 escuelas primarias de Guadalajara y encontraron que los profesores

presentaban niveles altos de agotamiento emocional (25.9%), baja realización en su trabajo (21.6%) y altos niveles de despersonalización (5.6%).

Padilla y Cols. (2009) estudiaron el síndrome de agotamiento profesional (SAP) o "Burnout", para determinar la prevalencia y las características asociadas al SAP en tres colegios públicos de Bogotá. Se realizó un diseño de corte transversal, tipo encuesta, en tres colegios públicos de Bogotá. Se evaluaron a los docentes mediante el inventario de Maslach para agotamiento profesional y un cuestionario diseñado para evaluar factores sociodemográficos, personales y laborales. Según los resultados encontrados, el SAP tiene una prevalencia de 15.4% para los docentes y que podría aumentar a 29.7% si se tiene en cuenta que dos de los tres dominios del SAP están por encima del percentil 30. Un 25.3% de los docentes presentó cansancio emocional alto. La prevalencia de SAP fue menor en docentes mayores de 55 años, con 21 a 30 años de experiencia; en aquellos que solamente trabajan una jornada, y en los que tienen cargos directivos. Sería menos frecuente en docentes casados y en aquellos que tienen más hijos.

En el Perú, se han realizado investigaciones similares, como de Fernández (2002) que investigó sobre "Burnout" en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana, en una muestra de 264 profesores de todas las dependencias educativas de EBR y utilizó el MBI-ED, y encontró que el 43% presentaban niveles altos de "Burnout" en todas las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Analizó las diferencias encontradas en cada una de las dimensiones del síndrome en relación con una serie de variables sociodemográficas en las que se encuentra inmerso el docente.

Por su parte, Cuenca y O'Hará (2006) llevaron a cabo un estudio de casos sobre el estrés en los maestros: percepción y realidad, y obtuvieron como resultado que en mayor porcentaje los profesores alcanzaron niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización y un nivel más alto de realización profesional, lo cual significaría que no presentarían síndrome de Burnout y la variable edad modificaría la respuesta al estrés de dos formas: primero al estar relacionado con el estado biológico influiría

en aumentar la fatiga y menor tolerancia a la jornada laboral continua de trabajo, y segundo al estar relacionado con experiencias pasadas influiría en la percepción y experimentación del estrés.

Para los docentes jóvenes los mayores niveles de estrés están ligados a la falta de experiencia y características del alumnado, y en los profesores mayores la fuente de estrés sería la metodología de enseñanza obsoleta y las exigencias ergonómicas que son menos controlables con el aumento de la edad<sup>7</sup>.

En relación a nuestro país no se encontraron investigaciones sobre el tema dentro el ámbito educativo.

Asimismo, en base a la bibliografía revisada, se logra constatar que es probable que exista una leve confusión con respecto al término estrés laboral en relación a lo que implica el síndrome de Burnout, es así que se procede a la siguiente aclaración de conceptos.

### **3.1 DEFINICIÓN DE ESTRÉS**

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

### **3.2 ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral es posiblemente la forma de estrés que más afecta a las personas, ya que el trabajo es un factor de gran importancia y repercusión en nuestras vidas.

---

<sup>7</sup>[http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S160974752010000100010&script=sci\\_arttext](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S160974752010000100010&script=sci_arttext) (descarga 25/11/15)

Son muchos y variados los factores que pueden desencadenar estrés en el ambiente laboral y existen una amplia gama de estresores en las diferentes profesiones y puestos de trabajo. En el año 2005 la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo realizó un informe en el que se estimaban como causas principales de estrés laboral el trabajo precario y la intensificación del ritmo de trabajo con sobrecarga de tareas y plazos estrictos para su cumplimiento<sup>8</sup>.

### **3.2.1 Factores Desencadenantes de Estrés Laboral**

a) La estructura organizacional:

- La centralización del poder y la toma de decisiones.
- La complejidad estructural de la empresa.

b) El tamaño de las empresas: a mayor tamaño de la organización menor satisfacción debido a las dificultades de coordinación y a mayores conflictos interpersonales.

c) Condiciones físicas del trabajo: ruido, iluminación, climatología, espacio físico para desarrollar el trabajo, etc.

d) Incidencia de las nuevas tecnologías en los trabajadores: impacto que la incorporación de la tecnología informática y las repercusiones que tienen en los trabajadores más mayores.

e) Los cambios organizacionales: ambientes inestables, complejos y dinámicos que provocan incertidumbre en los empleados.

f) Características del puesto:

- Temporalidad del trabajo: horas de trabajo, contratos a tiempo parcial, jornadas partidas, trabajo por turnos, descansos permitidos, etc.

- Carga laboral: muchas tareas o muchas horas de trabajo, muchas exigencias, poco trabajo, etc.

- Desarrollo de la carrera profesional: si la persona no consigue sus expectativas profesionales tanto en la tarea realizada como con la organización, se encontrará insatisfecha y con falta de compromiso.

g) Conciliación familia-trabajo.

---

<sup>8</sup> <http://tusdudaspsicologia.blogspot.com/2012/01/estres-laboral.html> (descarga 26/11/15)

### **3.2.2 Agotamiento Vital**

El agotamiento vital es una consecuencia importante del estrés laboral. Las características que lo definen son: fatiga y pérdida de energía, desmoralización y aumento de la irritabilidad. La persona se siente cansada, sin fuerzas, como si el cuerpo tuviera una batería que se está agotando; se produce una caída del ánimo y el sujeto se altera fácilmente por cualquier cosa, esta irritabilidad se manifiesta en el trabajo con los compañeros, pero también puede transferirse al ambiente personal.

El agotamiento vital está asociado al estrés laboral crónico, y tiene repercusiones para la salud como mayor riesgo de infarto de miocardio<sup>9</sup>.

### **3.3 ESTRÉS LABORAL DOCENTE**

La investigación sobre malestar docente realizada por el profesor de Psiquiatría Seva Diaz (1986) destacó el alto porcentaje de inadaptación del profesorado de Bachiller y universitario, estando más desajustado psicológicamente que la población general. Es cierto, que se producen consecuencias disfuncionales, como tensión muscular en el cuello, dolor de cabeza, irritabilidad, cambios en el estado de ánimo, agotamiento, ansiedad, falta de motivación en todos los colectivos, pero las estadísticas de los últimos años vienen a corroborar lo anteriormente expuesto.

En el informe de la OIT (1993) "El trabajo en el Mundo" se reconoce que el estrés y el síndrome de burnout no son fenómenos aislados, sino que ambos se han convertido en un riesgo ocupacional significativo de la profesión docente, que afecta de manera muy particular al profesorado según ilustran los datos que a continuación se detallan:

- En el Reino Unido, el 20% del personal docente padece problemas de ansiedad, depresión y estrés.
- En EE.UU. el 27% de los educadores investigados han padecido problemas crónicos de salud como consecuencia de la enseñanza. El 40% reconoce tomar medicamentos

---

<sup>9</sup> Ibidem. <http://tusdudaspsicologia.blogspot.com>



a causa de problemas de salud relacionados con su trabajo.

- En Suecia se llegó a la conclusión de que el 25% de los educadores están sujetos a tensión psicológica, en un grado que puede ser considerado de alto riesgo.
- En nuestro país, la investigación sobre la salud de los profesores no se ha abordado como tal ni de manera unitaria.

¿Pero que es el estrés docente? Se han dado múltiples definiciones entre las que vamos a señalar la de Kyriacou y Sutcliffe (1978), el estrés del profesor se define como aquella experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto de su trabajo y que van acompañadas de cambios fisiológicos y bioquímicos (Muchinsky, 2000)<sup>10</sup>.

Asimismo la evaluación docente se ha identificado como una fuente de estrés en el profesorado. El docente teme constantemente la evaluación de su desempeño, puesto que ésta recae principalmente en los alumnos y trae consecuencias para el catedrático. (El Sahili Gonzales, 2010).

El estrés puede presentarse por determinados periodos de tiempo, sin embargo cuando este periodo se prolonga, se desarrolla un síndrome llamado Burnout<sup>11</sup>.

### **3.4 SÍNDROME DE BURNOUT**

#### **3.4.1 Evolución Histórica del Término “Burnout”**

Evolución histórica del síndrome de burnout en el contexto organizacional.

En primer lugar, se ha ido desarrollando el concepto de burnout desde su origen hasta nuestros días.

Para facilitararlo, es importante hablar de las definiciones más significativas:

- Freudenberger (1974) define burnout como, ” *sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por*

---

<sup>10</sup> Muchinsky, P. (2000). Psicología Aplicada al Trabajo. España: S.A. EDICIONES PARANINFO.

<sup>11</sup> <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38893/3/articulo10.pdf> (Descarga 25/11/15)

*exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.*

- Maslach (1976) lo describe cómo *“el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo”.*
- Pines y Kafry (1978) hablan de *“una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”.*
- Spaniol y Caputo (1979) definieron el burnout como *“el síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales”.*
- Edelwich y Brodsky (1980) plantean *“una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo”.* Estos autores proponen cuatro fases por las que pasa todo individuo que padece burnout:
  - a) entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
  - b) estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
  - c) frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, con lo que esta fase sería el núcleo central del síndrome.
  - d) apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Maslach y Jackson (1981, pág. 151) más tarde lo definieron como *“respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional)”.*

Entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por:

- a) agotamiento emocional,
- b) despersonalización y
- c) reducida realización personal.

Del recorrido histórico anterior se podría extraer como conclusión, que el burnout sería consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo.

Estos eventos podrán ser de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del burnout.

Es necesaria la presencia de unas “interacciones humanas” trabajador-cliente, intensas y/o duraderas para que el síndrome aparezca.

En este sentido, se conceptualiza el burnout como un proceso continuo que va surgiendo de una manera paulatina (Arthur, 1990; Ayuso y López, 1993) y que se va “instaurando” en el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome.

Al igual que resulta imposible obviar la influencia del estrés diario en nuestras vidas (bien sea positivo o negativo), del mismo modo es imposible hacerlo con el estrés laboral por lo que creemos que el burnout no deja de ser más que un problema adaptativo, por inadaptación, a uno o varios estresores laborales que conducen a padecer este síndrome o a desarrollar cualquier otra patología somática o psicopatológica. La inadaptación al estrés de la vida diaria puede conducir a una ruptura de pareja, a conflictos familiares, a depresión, etc.

A partir de estas conclusiones es posible señalar que: existen diferencias individuales a la hora de percibir el estrés; un mismo individuo en diferentes ocasiones y ante el mismo estresor puede sentirse afectado por él o no; los recursos de afrontamiento pueden ser aprendidos y por supuesto “olvidados” o arrinconados; el individuo puede,

o no, poner en práctica todos sus recursos; y, por último, la afectación de esos estresores puede ser crónica o aguda.

### 3.4.2 Principales Síntomas Relacionados al Síndrome de Burnout

Y sólo a modo de listado, es adecuado finalizar señalando los principales síntomas que en el contexto organizacional se han propuesto:

- **Síntomas Emocionales:** Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos.

- **Síntomas Cognitivos:** Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de auto-concepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción cinismo, criticismo generalizado.

- **Síntomas Conductuales:** Evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, autosabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de caféina, alcohol, tabaco y drogas.

-**Síntomas Sociales:** Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal-humor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.

- **Síntomas Psicosomáticos:** Cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.)<sup>12</sup>

---

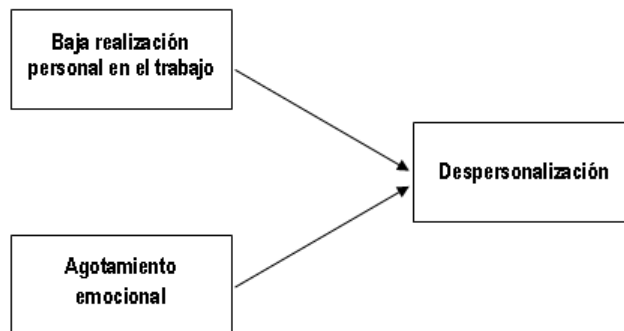
<sup>12</sup> [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf) (descarga 27/11/15)

### 3.5 PROCESO EVOLUTIVO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

La aparición del *burnout* no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo (Gil-Monte y Peiró, 1997).

#### 3.5.1 Proceso Evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcárcel

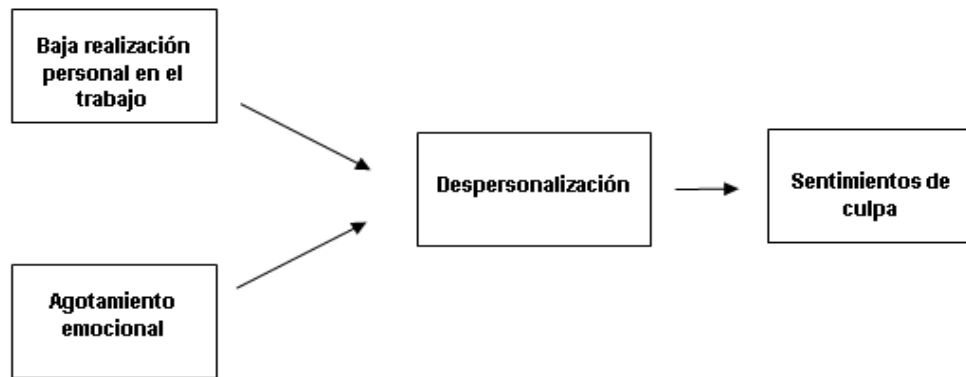
Para Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995), el proceso de *burnout* comienza con sentimientos de baja realización personal en el trabajo, y paralelamente un alto nivel de agotamiento emocional, lo que conduce al desarrollo de actitudes de despersonalización (véase Figura)



Más tarde se incorpora el sentimiento de culpa en el proceso de *burnout*. Es posible identificar dos perfiles en la evolución del *burnout*: uno, caracteriza a los trabajadores que no desarrollan sentimientos de culpa intensos y que aunque sufran *burnout*, se pueden adaptar al entorno laboral, por lo que el síndrome no resulta incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral, a pesar de que ésta sea deficiente para los usuarios, pacientes, clientes, etc. y para la organización.

Otro incorpora la aparición de sentimientos de culpa como un síntoma más del *burnout*. La aparición de sentimientos de culpa puede originar un círculo vicioso en el proceso del *burnout* que intensifica sus síntomas y lo hace perverso. Los sentimientos de culpa llevarán a los trabajadores a una mayor implicación laboral para disminuir su

remordimiento, pero como las condiciones del entorno laboral no cambian, se incrementará la baja realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional y aparecerá de nuevo la despersonalización. Este proceso desarrollará de nuevo sentimientos de culpa o intensificará los existentes originando un bucle que mantendrá o incrementará la intensidad del *burnout* (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte, 2007). De esta manera a medio o largo plazo se producirá un deterioro de la salud del trabajador (véase Figura)<sup>13</sup>.



### 3.6 BURNOUT EN DOCENTES

El burnout proviene del estrés crónico y progresivo (El Sahili González, 2010). Este síndrome se ha definido como el conjunto de síntomas resultante después de un periodo prolongado de estrés que no ha sido atendido; éste produce cansancio físico, emocional y actitudinal (Kyriacou, 2003). Desde las primeras investigaciones de burnout que se llevaron a cabo con profesionales de la salud, se ha pasado a estudiar entre otras poblaciones a educadores (Quiceno & Alpi, 2007). Se considera a Maslach como una de las pioneras en el estudio del estrés en profesores, el cual es un síndrome de agotamiento emocional y físico que se ve relacionado con el desarrollo de actitudes dañinas hacia el trabajo, pobre autoconcepto profesional, y la pérdida de preocupación empática por los clientes (Saiari & Moslehi & Valizadeh, 2011).

---

<sup>7</sup>Mansilla, F. (2002). El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. noviembre, 27, 2015, de Psicología Online Sitio web: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4>

Maslach y Jackson (1986) describen el burnout mediante tres aspectos principales: el agotamiento, la despersonalización y el menor rendimiento laboral, además de señalar que este síndrome en docentes tiene correspondencia también con la calidad en la que éstos imparten su cátedra.

Por su parte, Gil Monte (2003, pág. 189) complementa la descripción del síndrome desde una perspectiva psicosocial como bajos niveles de realización personal en el trabajo, y altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

Entre los principales indicadores que comenzaron a señalar la importancia del estrés y burnout en la profesión docente a la comunidad científica, están datos administrativos que las diferentes instituciones de educación tenían sobre las bajas laborales de los profesores y su evolución a través de los años (Moriana & Herruzo, 2004).

Las poblaciones más estudiadas han sido enfermeras, trabajadoras sociales y médicos; sin embargo, en todos los casos, se apunta a la población docente como a los más afectados por este síndrome (Moriana & Herruzo, 2004).

Otros estudios han evidenciado altos niveles de burnout en docentes que hacen investigación, así como una asociación de estos niveles con intenciones de abandono laboral (Arquero & Donoso, 2013).

Es común que en la población docente surja este síndrome de una discrepancia entre los ideales individuales del profesional que pretende trascender a través de dar una buena formación a sus alumnos y la realidad de una vida con ocupaciones diarias, con entrega de informes, avances programáticos, calificaciones, firmas de asistencia, etc.

Las variables causantes del estrés y burnout en el personal docente, identificadas en diversas investigaciones, se han clasificado en tres grupos: variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, nivel impartido, tipo de centro, etc.),

variables de personalidad (actitudes y tipo de personalidad) y variables propias del trabajo y organizacionales (sobrecarga laboral, trabajo administrativo, número de alumnos, etc.) (Morianana & Herruzo, 2004). Maslach contribuyó a la investigación de este constructo creando el instrumento Maslach Burnout Inventory, para medir el Burnout en educadores y personal de servicios humanos en el área de la salud (Alvarado, 2009)<sup>14</sup>.

### **3.6.1 Causas**

El principal detonante del síndrome de *burnout* es el entorno laboral y las condiciones de trabajo.

El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc., puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el *burnout*. Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el *burnout* es muy fuerte.

Las causas suelen ser exigencias excesivas que originan tensiones. Sin embargo, existen una serie de factores de riesgo:

➤ **La organización:**

Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales pueden elevar los niveles de estrés y, a la larga, propiciar el *burnout*.

---

<sup>14</sup> <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38893/3/articulo10.pdf> (descarga 28/11/15)



### ➤ **Expectativas interpersonales**

Todos los trabajadores tienen unas expectativas respecto a su actividad laboral que muchas veces no se ajustan a la realidad cotidiana y provocan que la adaptación a esa realidad se produzca de forma más lenta.

Si esas expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza, entre otros.

### ➤ **Cualidades personales**

Aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales que si los tiene una persona, indica que ese trabajador es más propenso a tener el síndrome.

Así, las personas conformistas, inseguras y dependientes tienen más posibilidades de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes<sup>15</sup>.

## **3.7 EL PROFESORADO: UN COLECTIVO EN “RIESGO”**

Proactividad, enfoque preventivo, anticipación... son términos que han marcado la revolución pedagógica en la última centuria. Entre los profesionales de la educación, la docencia y la psicología, es asumida la máxima “es mejor prevenir que curar”. De hecho, en torno a esa idea se han diseñado programas de intervención psicopedagógica, modelos de enseñanza, materiales didácticos, etc.

Ahora bien, en lo que se refiere a la formación del profesorado en términos generales, y particularmente en todo aquello concerniente a su bienestar emocional y a aspectos motivacionales, es posible afirmar que este tipo de actuaciones se han llevado a cabo ante una realidad ya manifiesta, y cada vez más preocupante, derivada de las situaciones que en la actualidad se viven en muchas aulas. Los docentes son uno de los colectivos más afectados por problemáticas derivadas de la exposición prolongada

---

<sup>15</sup> <http://www.dmedicina.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html> (descarga 27/11/15)

a riesgos de tipo psicosocial (estresores), entendiendo por éstos aquellos factores que suponen una fuente de riesgo laboral.

Al respecto, las investigaciones a partir de los años '60 hablan de un nuevo síndrome, propio de las profesiones asistenciales caracterizadas por el contacto con personas: el Burnout o “síndrome de quemarse por el trabajo” (Dierendock, Buunk y Shaufeli, 2001; García, 1993; Soriana y Herruzo, 2004). Así mismo, señalan que dicho síndrome desencadena bajas satisfacción y motivación hacia el trabajo, problemas de salud, absentismo laboral, propensión al abandono de la actividad profesional y, por tanto, una disminución en la calidad del trabajo que se realiza, siendo consecuencia de la exposición prolongada a situaciones de estrés laboral (Dierendoch, Schaufeli y Buunk, 2001; Gil-Monte y Peiró, 1998, 1999; González-Torres, 2003a, 2003b; Gugliemi y Tatrow, 1998; Pithers y Fogarty, 1995).

Cuando estas investigaciones se refieren de manera específica a la profesión docente, las cifras que arrojan son cuanto menos dignas de mención. Al menos, los casos de estrés laboral y de síndrome de burnout, aparecen en un 30% de los casos entre el profesorado. Similares cifras además apuntan al número de docente que han abandonado el ejercicio profesional en los últimos cinco años tras haber padecido dicho síndrome (Marshall y Marshall, 2003, pág. 102).

Ahora bien, ¿a qué factores o elementos podemos atribuir esta alta incidencia del estrés laboral y del síndrome de burnout entre el profesorado?

Deci y Ryan afirman que una de las fuentes principales del estrés y en general de la generación de estados psicológicos negativos es la de privación de las necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y conexión afectiva, que provocan la generación de un déficit motivacional (Ryan y Deci, 2000). Por tanto, determinadas manifestaciones emocionales, especialmente la actitud del profesor hacia los alumnos, pueden estar indicando además de una carencia motivacional o un bajo nivel de satisfacción, la existencia de elementos estresores, e incluso puede ser un

indicador de un trastorno psicológico. De hecho se ha afirmado que la no satisfacción de los denominados *helper motives*, aquellos que hacen referencia al afán del profesor por ayudar a los alumnos, se hallan en el origen de trastornos de estrés y ansiedad docente. Esta “no satisfacción” de los motivos o metas genera en el profesor bajas creencias de eficacia, frustración ante expectativas no alcanzadas y, en consecuencia, déficit motivacional (Rudow, 1999).

Los estudios también muestran que determinadas condiciones externas, como la sobrecarga de trabajo o la escasez de recursos, son estresores potenciales. Esto indica que, efectivamente –tal y como se afirma desde la Teoría de la Autodeterminación–, la falta de conexión afectiva con el entorno en el que se trabaja y la ausencia de sentimiento de competencia se relaciona de manera proporcionalmente directa a estados de ansiedad y estrés laboral.

El estrés docente aparece asociado de este modo a sentimientos de baja autoestima, de falta de apoyo por parte de la comunidad escolar, de actitudes de indefensión y de frustración, como consecuencia de una situación de desequilibrio que el profesor percibe entre valores y metas, habilidades, recursos y exigencias del entorno. De este modo, podemos conceptualizar el estrés como una percepción de desproporción entre las demandas que el contexto exige y las respuestas que uno es capaz de ofrecer, que se traduce en la generación de emociones negativas (Rudow, 1999). El estrés se asocia así a una mala adaptación entre la persona y el medio en el que trabaja, derivada de la falta de apoyo que percibe (Guglielmi y Tatrow, 1998; Sureda García y Colom Bauzá, 2002; Travers y Cooper, 1997).

Sin duda no supondrá mucho esfuerzo identificar la presencia de todos los factores anteriormente señalados en la sociedad actual, sobre todo en el contexto que aquí interesa. El día a día que muchos profesores viven en las aulas de nuestros centros educativos está marcado por casuísticas que en muchas ocasiones proporcionan testimonios que nos estremecen. La violencia en las aulas, el escaso contacto entre la familia y la escuela, la ausencia en muchas ocasiones de modelos educativos sólidos

en el núcleo familiar, bien permiten deducir que en la actualidad existen factores de riesgo que lejos de favorecer un adecuado clima en la comunidad escolar lo dificultan sobremanera. Se habla de asociaciones para la defensa del profesorado, se ve en los noticiarios casos continuos de denuncias, procesos judiciales, agresiones en las que se ven involucrados profesores y alumnado cada vez más joven... Se habla de la “crisis de la autoridad docente” y, más allá, de una crisis generalizada de valores nucleares que impide una definición adecuada de los diferentes roles educativos, que en las relaciones entre profesor y alumno se hace especialmente evidente.

Sin embargo, de nada sirve dejar únicamente por escrito lo que ya se ha dicho en muchas ocasiones. Los esfuerzos deben apuntar a desarrollar acciones que permitan llevar a cabo una labor de formación que facilite la adquisición y consolidación de los fundamentos básicos desde el punto de vista educativo.

La comprensión y análisis de los elementos que intervienen en el desarrollo de las manifestaciones psicopatológicas en el profesorado, así como sus consecuencias, permitirán establecer cuáles son las medidas correctivas a adoptar que, a su vez constituirán la base para el diseño de intervenciones de carácter preventivo en un futuro<sup>16</sup>.

### **3.8 EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS AFECTACIONES EN EL TRABAJO DOCENTE**

Las escuelas y los responsables de ellas: los maestros, como instituciones y personas responsables de la función social de educar, no están al margen de la crisis y problemas de la sociedad contemporánea. En México, alrededor de hace cuatro décadas, se empezó a poner en tela de juicio la acción transformadora de la escuela y, en consecuencia, la figura del maestro.

Actualmente, las comunidades docentes añoran nostálgicamente aquellas épocas en las cuales no había que justificar la legitimidad de la acción pedagógica ni negociar la

---

<sup>16</sup> <http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/9010/1/12%20Notas%20Nb.pdf> (descarga: 27/11/15)

autoridad con los alumnos; ya que en antaño no era necesario “seducirlos”, convencerlos de la importancia de estudiar, aquellos tiempos en los que los docentes no tenían que interactuar con fenómenos culturales y sociales complejos e inciertos como los actuales, (...).

Los daños colaterales a la figura del maestro, resultado de cuestionamientos y críticas muchas veces infundados, pero acrecentados con el paso del tiempo a través de ataques mediáticos, al fin de cuentas acabaron por incidir negativamente y hasta anular, de cierta forma, la dimensión humana de la tarea educativa del maestro; esto ha provocado rutina, conformismo, estrés, cansancio emocional, despersonalización, baja realización personal e incapacidad académica por parte de los educadores. Estas repercusiones conllevan muchas problemáticas hacia el interior de las escuelas y las aulas, a grado tal que la imagen del profesor se ha devaluado ante los alumnos y los padres de familia, haciéndose común escuchar expresiones con palabras altisonantes referidas a los profesores con respecto a su trabajo cotidiano.

El maestro, hoy en día, debe lidiar con una alta conflictividad producto de los múltiples roles que se les asignan y la desvalorización de su trabajo; aunado a esto, tiene que bregar, frecuentemente, con muchos aspectos que inciden de forma directa con su trabajo cotidiano, como son: los cambios curriculares; la implementación de una gran cantidad de programas tanto nacionales como locales en las escuelas; las constantes exigencias de actualización y superación profesional; la incertidumbre producto de reformas educativas sobre la permanencia en su trabajo; la ambivalencia entre lo que desea, lo que puede y lo que debe hacer en su quehacer docente; la atención a las diferencias individuales ante un alumnado numeroso y sumamente heterogéneo; y las demandas emergentes y compulsivas de los padres de familia, autoridades educativas y sociedad en su conjunto; entre otras tantas más.

Es por ello, que el profesional dedicado a la enseñanza, en el ejercicio cotidiano de su labor, puede llegar a desarrollar una respuesta de estrés prolongada conocida como Síndrome de Burnout o síndrome de “quemarse por el trabajo”, que va en detrimento de su calidad de vida y se refleja en una tendencia de estar insatisfecho o frustrado con sus actividades laborales cotidianas; este síndrome es una de las principales

causas de deterioro en el trabajo docente. La insatisfacción o frustración influye directamente en la disminución de la implicación personal con el trabajo; haciendo patente la necesidad de jubilación laboral o el deseo de hacerlo, ausentismo laboral, agotamiento, cansancio físico, ansiedad, disminución de la autoestima, sentimientos de culpa, algunos tipos de neurosis y depresión, como síntomas de un malestar docente referentes pedagógicos.

Esteve, 1987; distingue entre factores de:

**Primer orden:** variables que inciden directamente sobre la acción de los profesores en su clase.

**Segundo orden:** Elementos del contexto social y educativo que delimitan y condicionan su actuación en el aula, afectando fundamentalmente el grado de motivación laboral y la propia autoimagen.

Las consecuencias del Síndrome de Burnout se manifiestan en lo individual en el plano de lo psicológico a través de actitudes de enfado, ansiedad, agresividad verbal o física, desaliento, miedo, enojo y aislamiento. En sus repercusiones físicas existen manifestaciones como son la fatiga, problemas gastrointestinales, cardíacos o trastornos psicósomáticos. En cuanto al nivel organizacional, éste se hace patente a través de trastornos debidos a las actitudes negativas del docente hacia el trabajo o hacia los alumnos que atiende; provocando problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, incumplimiento de sus tareas, ausentismo laboral, pérdida de interés por la profesión y repercusión negativa en el proceso de enseñar; así como en la calidad de las relaciones interpersonales con sus compañeros y alumnos (Travers y Cooper: 1997, pág. 150).

Este síndrome no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico o estresores. Es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés laboral generado por la relación con la escuela en su conjunto y con el alumno. Existen algunos componentes que definen este síndrome.

Uno de ellos, es el agotamiento emocional, que se refiere a una incapacidad para ser empático, para establecer contacto emocional con el alumno, para comunicarse afectivamente, sufriendo una apatía emocional pero solamente en la vida laboral; al principio suele confundirse con un cansancio pero no se recupera con el descanso y se instala como un estado relativamente estable. El docente, manifiesta este agotamiento en una incapacidad para ponerse en el lugar del alumno, ser empático con él, comprenderlo y establecer una comunicación interpersonal con un matiz afectivo; esto puede extenderse a los padres de los estudiantes que también reclaman la atención docente.

La despersonalización constituye el otro componente del síndrome y consiste en una frialdad en el trato interpersonal, con desprecio y cinismo hacia el alumno, se establece una relación impersonal con un distanciamiento afectivo. La despersonalización, ocurre como un distanciamiento, producto de lo anterior, son frases típicas: “estos alumnos son insoportables”, “me vuelven loco”, “los padres son muy conflictivos”, entre otras. La conducta despersonalizada y distanciada del maestro hacia el alumno provoca problemas como el rechazo, la indisciplina, la falta de control de la clase, lo que a su vez trae consigo resultados negativos en el logro de los aprendizajes esperados.

Otro aspecto, se refiere a la baja autoestima profesional, que está dada por una falta de realización en el trabajo del docente, ya que no está satisfecho con su imagen como profesional, se considera menos competente que el resto de sus colegas y, en muchas ocasiones, las observaciones y recomendaciones que recibe por parte de sus compañeros, de los directivos o supervisores, se interpreta como confirmación de esto; en consecuencia son frecuentes los conflictos en el logro de los resultados, agudizando el sentimiento de frustración profesional. El aislamiento profesional puede aparecer como una consecuencia, su situación se torna secreta por lo vergonzosa que resulta para confiarla a sus compañeros; por lo que trata a estos como extraños, por no comprender su situación ya que representan una amenaza<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> <http://es.slideshare.net/NapoFlores/el-sndrome-de-burnout-y-sus-afectaciones-en-el-trabajo-docente> (descarga: 28/11/16)

### 3.9 ETAPAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Se han establecido (Edelwich y Brodsky, 1980, pág. 56) varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al *burnout*:

- a. **Etapa de entusiasmo** (el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante).
- b. **Etapa de estancamiento** (comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo).
- c. **Etapa de frustración** (es el periodo de la desilusión y de la amotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales).
- d. **Etapa de apatía** (se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas).
- e. **Etapa de *burnout*** (en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).

### 3.10 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Desde la perspectiva psicosocial, el Burnout se conceptualiza como un síndrome tridimensional (Maslach y Jackson, 1981) en el que intervienen, variables emocionales como el agotamiento emocional, variables actitudinales como la despersonalización y variables cognitivo – actitudinales como la baja realización personal en el trabajo (Marrau, 2004).

Guerrero Barona (2003) en su referencia a estas tres dimensiones, identifica:

#### 3.10.1 Cansancio Emocional:

Entendido como el cansancio y la fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas: es la sensación de no poder dar más de sí mismo



a los demás. Este agotamiento de los recursos emocionales propios, es debido al contacto con personas destinatarias de esta prestación en condiciones no ajustadas al trabajador los cuales pueden expresar disgusto y hartazgo con su tarea, o de otro modo, sentirse agobiado por la misma.

### **3.10.2 Despersonalización:**

Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia las personas beneficiarias del propio trabajo. El profesional despersonalizado intenta distanciarse tanto de las personas receptoras de su trabajo como de los miembros del equipo con el que labora, mostrándose cínico, irritable, irónico a la vez que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y la merma en su rendimiento ocupacional. Este endurecimiento afectivo es evaluado por los usuarios como deshumanizado.

### **3.10.3 Falta de Realización Personal:**

La tercera dimensión – bajo logro profesional y/o personal – surge cuando comprueba que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma capaz. Supone respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Se caracteriza por una acusada desilusión e impotencia para dar sentido al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal – falta de competencia, esfuerzo o conocimiento-, carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción<sup>18</sup>.

## **3.11 ELEMENTOS RELACIONADOS A LAS CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y DE SUPERVISIÓN**

### **3.11.1 Estrés de Rol**

El estrés de rol es específicamente el que se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la

---

<sup>18</sup> <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2542032.pdf> (descarga 10/08/16)

sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa (Miles y Perreault, 1976).

El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él (Ironson y Sandman, 1992), es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados; es decir, a la falta de definición por información incompleta, poco concisa, muy cambiante sobre objetivos del trabajo, responsabilidades, comunicación, relaciones de autoridad y procedimientos (Peiró y otros, 1985).

El conflicto de rol se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflicto con el propio sistema de valores y creencias y por conflicto entre los distintos roles individuales (Peiró, 2005). Otros han definido el conflicto de rol como la presencia simultánea de expectativas contradictorias asociadas a un rol.

Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal). Esas expectativas y demandas son emitidas por los miembros del conjunto de rol, que incluye a todas las personas y/o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, de uno u otro modo, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo expectativas y demandas para ello. Es decir, un rol es un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto ocupado (Infiezas Gil, 1991). Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la persona focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol (Peiró y González-Romá, 1991).

Cuando los miembros del conjunto de rol envían expectativas con información insuficiente, se produce ambigüedad de rol, y cuando los miembros del conjunto de

rol envían a la persona focal demandas y expectativas incompatibles entre sí, se da conflicto de rol.

Se distinguen varios tipos de conflicto de rol: intra-emisor (un mismo emisor presenta demandas incompatibles), inter-emisores (las demandas de un emisor son incompatibles con las de otro), inter-roles (demandas incompatibles de emisores de distintos roles que desempeña una misma persona) y persona-rol (demandas de los emisores incompatibles con los propios valores personales) (Kahn y otros, 1964). También se ha diferenciado entre conflicto de rol interno (cuando se le propone al trabajador algo que está en contra de sus valores o que considera que no corresponde a su rol) y conflicto de rol externo que se produce cuando dos superiores imponen órdenes o indicaciones opuestas, si se cumple la de uno no se cumple la de otro) (Frías Azcárete, 2005)<sup>19</sup>.

### **3.11.2 Supervisión**

*"Supervisión quiere decir coordinar, estimular y dirigir el desenvolvimiento de los profesores, para que por medio de ellos, se estimule a cada individuo a través del ejercicio de su talento hacia la más completa y más inteligente participación en la sociedad a la cual pertenece"* (Luis Arturo Lemus, 2002).

Bajo el punto de vista dinámico, la supervisión deberá entenderse como los esfuerzos llevados a cabo por la escuela con el objeto de llevar a los maestros y demás personas que tienen a su cargo el desarrollo y la conducción del proceso educativo a ejercer un liderazgo que tienda al perfeccionamiento del mismo (Nérici; p. 9).

La Supervisión es un ente identificable que ha dado origen a innumerables definiciones, Nérici 1975, la define como:

*La supervisión escolar es la expresión máxima del "liderazgo educacional en acción"*  
*La Supervisión Escolar apunta al mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje, para lo cual tiene que tomar en cuenta toda la estructura teórica, material y humana de la escuela*(Nérici 1975)

---

<sup>19</sup> [scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n225/original9.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n225/original9.pdf) (descarga 15/07/16)

Es decir la Supervisión Educativa es el eje que impulsa las acciones de mejoramiento y perfeccionismo del currículo; su papel fundamental es el de determinar situaciones, descubrirlas y emitir juicios sobre cómo debe procederse en cada caso, mejor dicho es el mejoramiento de la instrucción, la evaluación del docente, el liderazgo del currículum y la administración escolar.

La supervisión escolar se requiere de:

- Conocimiento de la situación en la que se da el proceso de enseñanza aprendizaje
- Análisis y evaluación constante
- Saber discernir en qué momento se deben hacer cambios y tener la habilidad para saber hacerlos.
- Ejecutar los cambios que se consideren necesarios en términos de enseñanza, currículo, y actores del proceso.

El objetivo primordial que debe tener la supervisión es:

1. la formación integral del alumno.
2. la atención de las necesidades sociales en el ámbito de la educación.

Lo antes expuesto permite decir que el supervisor tiene a su cargo asegurar que una persona o un grupo de personas realicen una buena tarea, en este orden de ideas; la supervisión debe ser vista como una guía que inspira constantemente al personal para que se ejecute el trabajo de común acuerdo. Es ayudar. No es el procedimiento para indicarle a los docentes lo que deben hacer y posteriormente comprobar si lo han hecho; actuar de esta manera es fomentar el conformismo y la mediocridad, por cuanto no estimula a los docentes para que usen su energía creativa<sup>20</sup>.

### **3.11.3 Condiciones Organizacionales o Clima Organizacional**

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada

---

<sup>20</sup> <http://www.monografias.com/trabajos35/supervision-educativa/supervision-educativa.shtml#ixzz4lB8QTpcw> (descarga: 17/08/16)

organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Méndez Álvarez, (2006, pág. 55) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, es posible definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra<sup>21</sup>.

#### **3.11.4 Preocupaciones Profesionales**

Estudios basados en el trabajo de Fuller (Fuller, Parsons y Watkins, 1973; Fuller y Bown, 1975), examinan la naturaleza de las preocupaciones profesionales durante el proceso de aprender a enseñar o llegar a ser un profesor a través de la experiencia. Fuller y Bown (1975) recogen estas preocupaciones en un desarrollo secuencial de tres estadios:

---

<sup>21</sup> [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html) (descarga 02/08/16)

- a) Fase previa al ejercicio de la docencia caracterizada por la ausencia de preocupaciones profesionales. Los profesores están más identificados con los alumnos que con los docentes.
- b) Fase temprana de la docencia, caracterizada por las preocupaciones profesionales. Preocupación por la *supervivencia* en clase, por la disciplina y por el dominio de la materia.
- c) Fase de enfoque de las preocupaciones profesionales en los alumnos. Preocupaciones acerca de los problemas del ejercicio de la enseñanza y sus posibles soluciones.

Burden (1980, pág. 97) señala, a partir de un trabajo empírico, tres estadios de preocupación en la carrera de la enseñanza:

- a) *Estadio de supervivencia* que transcurre durante el primer año de docencia, en el que los profesores informan de su limitado conocimiento sobre las actividades escolares, su falta de confianza para probar nuevos métodos de enseñanza.
- b) *Estadio de regulación* que transcurre entre el segundo y el cuarto año de enseñanza en el que los profesores declaran que han aprendido bastante en cuanto a la planificación y organización de la clase, el currículum y los métodos de enseñanza, y que han ganado confianza en ellos mismos.
- c) *Estadio de madurez* que empieza a partir del quinto año de docencia en el que los profesores se sienten seguros de la gestión de la enseñanza y comprenden mejor la profesión por dentro.

El trabajo longitudinal de Nias (1989) sobre una amplia muestra de profesores británicos de enseñanza primaria, le ha permitido señalar las siguientes fases de desarrollo en función de las preocupaciones profesionales docentes:

- a) *Preocupación por sobrevivir (iniciación)*. El control de la clase y el dominio de la materia ofrecen mayores dificultades para los profesores durante este periodo.

- b) *Búsqueda de uno mismo (identificación)*. La preocupación por la supervivencia deja paso, a partir del segundo año de docencia, a la preocupación por el cumplimiento total de las obligaciones ocupacionales que le hacen sentirse verdaderamente un profesor.
- c) *Preocupación por las tareas (consolidación)*. Aquellos profesores que han consolidado su proceso de identificación profesional, comienzan a percibir una preocupación prioritaria por mejorar la ejecución de las tareas de clase.
- d) *Preocupación por el impacto*. A partir de los siete o nueve años de experiencia, los profesores declaran experimentar una preocupación por implicarse en la enseñanza más allá del trabajo que se limita al aula. Es decir, quieren asumir compromisos y responsabilidades en la gestión del Centro o en otros estamentos de la administración educativa<sup>22</sup>.

Por otro lado, existen otras preocupaciones a nivel personal e institucional:

- Estabilidad laboral
- Enfrascarse en la misma actividad
- Consolidar un patrimonio
- Especializarse y seguirse preparando
- Tiempo para la familia y amigos<sup>23</sup>.

### **3.11.5 Falta de Reconocimiento Profesional**

El reconocimiento no es el felicitar a alguien por su trabajo. Va más allá de esto. Significa el mostrar interés genuino por las personas, los resultados de sus esfuerzos y de su trabajo, así como del impacto que tiene dentro de la organización. Es una respuesta al colaborador que lo reconoce su dignidad, equidad, libertad, y sus necesidades, y como portador y generador de significados y experiencia dentro de la organización.

---

<sup>22</sup> Tiana, A.. (1995). "La profesión docente". Revista de Educación, 306, p.164.

<sup>23</sup> <http://www.recluit.com/preocupaciones-entre-los-profesionales> (descarga 15/08/16)

Lo cierto es que, a nivel personal, el reconocimiento es clave para preservar la propia identidad de los colaboradores, es una forma de darle sentido a su trabajo y de promover su sentido de bienestar y satisfacción laboral. Esto quiere decir que por medio del reconocimiento se cubre la necesidad de realización personal. A su vez, cuando un colaborador se siente reconocido, desempeña su labor de una mejor manera y da más de sí mismo.

A nivel organizacional juega un rol principal en su éxito teniendo un impacto en el aprendizaje en los puestos de trabajo, en la productividad, el desempeño, la retención de personal y en la rotación voluntaria, siendo un factor clave para crear organizaciones inteligentes.

Su impacto es tan grande que un estudio (Brun y Biron, 2003, pág. 67) reveló que la falta de reconocimiento constituye el segundo gran factor de riesgo que provoca angustia psicológica en el lugar de trabajo<sup>24</sup>.

### **3.12 EDUCACIÓN EN BOLIVIA**

De modo estándar la educación se ha organizado a partir de determinadas especialidades o asignaturas. Por ejemplo, religión, historia, etc., que eran asignaturas que eran parte de los programas de instrucción de 1908 en nuestro país. El problema ha sido que estas áreas estaban desvinculadas de la realidad boliviana y por ello mismo se desarrollaban con poca o ninguna articulación entre ellas. Incluso cuando reformas más recientes intentaron salir de la autoreferencialidad de la escuela, es decir, buscando las maneras de aprender mejor pero no las maneras de transformar la realidad del contexto.

---

<sup>24</sup> <http://www2.esmas.com/emprendedor/herramientas-y-articulos/capital-humano/310313/significado-e-impacto-del-reconocimiento-organizaciones/> (descarga 25/07/16)



La organización curricular responde a la manera cómo se concibe la educación, si sólo como un espacio formativo de un número determinado de contenidos y capacidades o como un espacio de continuidad con los procesos de vida y, por tanto, como un impulso de transformación que bajo ese sentido organiza y selecciona contenidos y capacidades<sup>25</sup>.

### **3.12.1 Estado Plurinacional de Bolivia**

La educación en el Estado Plurinacional de Bolivia tiene como horizontes políticos y sociales a la Constitución del 2009, así como a la Ley de Educación 070 "Avelino Siñani-Elizardo Pérez". Estos dos documentos expresan las miradas educativas por la que se transita en este país latinoamericano hacia una Educación socio-comunitaria, productiva, descolonizadora, intracultural, intercultural, intradisciplinaria e interdisciplinaria, en un esfuerzo de vinculación de la acción práctica y la reflexión teórica permanente en relación de praxis (Mora, 2013). El sistema educativo boliviano se compone tanto de instituciones educativas públicas, llamadas también fiscales, como de instituciones privadas e instituciones de convenio, las cuales son reguladas por el Ministerio de Educación (...).

El "*Modelo Educativo Socio-comunitario*" está encaminado a "*promover un proceso de transformación social en convivencia comunitaria con la Madre Tierra, el Cosmos y una formación integral y holística del y la estudiante, a través del desarrollo de las dimensiones del Ser, Saber, Hacer y Decidir*" (Ministerio de Educación, 2012:15).<sup>26</sup>.

Es así que actualmente en nuestro medio se trabaja con una malla curricular que está compuesta por los diferentes campos del saber.

---

<sup>25</sup> Ministerio de Educación (2013). *Unidad de Formación N°3. "Estrategias de Desarrollo Curricular Socioproductivo: Comprendiendo la Estructura Curricular"*. Segunda edición. Cuadernos de Formación Continua. Equipo PROFOCOM. La Paz, Bolivia. Pág. 13.

<sup>26</sup> [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1997-40432014000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432014000100008) (descarga: 25/11/15)

### 3.12.2 Definición de Campo de Saberes y Conocimientos

Los Campos de Saberes y Conocimientos constituyen una categoría distinta de la forma disciplinar de organizar los contenidos; es una categoría ordenadora y articuladora de las áreas y contenidos de un modo no fragmentado. Busca establecer vínculos y lazos entre los conocimientos disciplinares para evitar que éstos mantengan su condición fragmentaria y especializada que ha caracterizado a la educación moderna.

Cuando se opina que es una categoría se refiere a que es un constructo producido por la exigencia de organizar los conocimientos no fragmentariamente; por lo tanto, no son recortes de la realidad objetiva, no es que cada campo exprese una parcela de la realidad y su articulación se deba a una sumatoria de partes de la realidad. Es una categoría que funciona como un instrumento que permite agrupar áreas de saberes y conocimientos de tal manera que se tenga una perspectiva integral del conocimiento de manera operativa y que sirva al mismo tiempo como un modo de pensar integralmente los conocimientos<sup>27</sup>.

- **CAMPO DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: COSMOS Y PENSAMIENTO**

Este Campo propone la reconstitución de las categorías, saberes, valores, conocimientos y experiencias dentro de la población boliviana (...). Por eso, se estructura a partir de los conocimientos integrados con los demás Campos y Áreas.

El Campo está constituido por dos Áreas:

- Cosmovisiones, Filosofías y Psicología.
- Valores, Espiritualidad y Religiones<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup>Ministerio de Educación (2013). *Unidad de Formación N°3. "Estrategias de Desarrollo Curricular Socioproductivo: Comprendiendo la Estructura Curricular"*. Segunda edición. Cuadernos de Formación Continua. Equipo PROFOCOM. La Paz, Bolivia. Pág. 13.

<sup>28</sup>Ministerio de Educación (2013). viceministerio de Educación Regular. **"EDUCACIÓN SECUNDARIA COMUNITARIA PRODUCTIVA CAMPOS DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: COSMOS Y PENSAMIENTO"**. Pág. 3

- **CAMPO DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: COMUNIDAD Y SOCIEDAD**

Este Campo está conformado por las Áreas de: Comunicación y Lenguajes, Ciencias Sociales, Artes Plásticas y Visuales, Educación Musical, Educación Física y Deportes.

En el Campo, las Áreas se orientan a emprender acciones dialógicas, a través de una comprensión holística del mundo, para consolidar la conformación de un Estado Plurinacional integral, justo, digno, transparente, soberano y democrático<sup>29</sup>.

- **CAMPO DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: CIENCIA TECNOLOGÍA Y PRODUCCIÓN**

El Campo está conformado por las Áreas de Matemática y Técnica Tecnológica, que a su vez integra Gestión comunitaria, Preservación y cuidado de la vida, Seguridad y soberanía alimentaria, Obras civiles, Minería, Hidrocarburos y energía, Arte y Artesanías, Transformación tecnológica, Mantenimiento de equipos y sistemas y sus especialidades<sup>30</sup>.

- **CAMPO DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: VIDA, TIERRA, TERRITORIO**

El Campo de Saberes y Conocimientos Vida Tierra Territorio contiene y organiza de manera directa los contenidos curriculares del Área de Ciencias Naturales que comprende las ciencias de Biología, Geografía, Física, Química, temáticas de salud comunitaria, nutrición, alimentación, educación sexual, cambio climático, etc.<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> Ministerio de Educación (2013). viceministerio de Educación Regular. *“EDUCACIÓN SECUNDARIA COMUNITARIA PRODUCTIVA CAMPOS DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: COMUNIDAD Y SOCIEDAD”*. Pág. 3

<sup>30</sup> Ministerio de Educación (2013). Viceministerio de Educación Regular. *“EDUCACIÓN SECUNDARIA COMUNITARIA PRODUCTIVA CAMPOS DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: CIENCIA TECNOLOGÍA Y PRODUCCIÓN”*. Pág. 2

<sup>31</sup> Ministerio de Educación (2013). Viceministerio de Educación Regular. *“EDUCACIÓN SECUNDARIA COMUNITARIA PRODUCTIVA CAMPOS DE SABERES Y CONOCIMIENTOS: VIDA TIERRA TERRITORIO”*. Pág. 3 y 5.

### **3.13 SISTEMA EDUCATIVO FE Y ALEGRÍA**

#### **3.13.1 “FE Y ALEGRÍA” EN TARIJA**

“Fe y Alegría” nace en Tarija el año 1972, de la mano de la madre Adelina Serrangeli Bule, Misionera Cruzada de la Iglesia, que fue la primera Directora General de Fe y Alegría, quién entregó los mejores años de su vida y a la distancia desde su tierra natal Argentina, sigue fortaleciéndonos a través de sus oraciones.

Las primeras escuelas fueron: Esc. “Jorge Araoz Campero” y el Jardín de niños “Bernardo Navajas Trigo”. Con 150 estudiantes y en el año 1973 contó con las primeras aulas construidas en el barrio “La Loma de San Juan”, en un terreno donado por el Club de Leones.

En este camino de crecimiento y fortalecimiento institucional es importante mencionar a la Lic. Elizabeth Rojas de Antequera Directora Departamental de “Fe y Alegría” -Tarija, quién entregó doce años de su vida a la institución. Es muy importante reconocer en este proceso que siguió Fe y Alegría, el aporte generoso de directores /as, educadores /as padres y madres de familia, que asumieron y asumen el compromiso de contribuir al desarrollo de nuestra comunidad escolar y educativa, hacia la mejora de la calidad educativa.

De 2007 a 2010 la Lic. Dolores Jurado Vides se hizo cargo de la Dirección Departamental, Fortaleciendo la propuesta educativa que promueve el derecho a la educación de los niños y jóvenes con Necesidades Educativas Especiales. Impulsando también a la implementación de la propuesta educativa Alternativa Popular Intercultural y Bilingüe para los niveles educativos, Inicial, Primaria y Secundaria a través del IAPIB, PAPIB Y SAPIB.

Desde 2011 a la fecha la Directora Departamental es la Lic. Marlene Fuertes Mallón, cuya gestión se caracteriza por:

1. Realizar alianzas estratégicas con instituciones que coadyuvan a mejorar la calidad educativa.
2. El fortalecimiento en el área de Educación Especial del Programa de atención a las dificultades en el aprendizaje PRODAT, que funciona como Unidad Educativa consolidada.
3. Los procesos de formación en Cultura de Paz con el apoyo de Fundación UNIR, aspecto que ayudó a seguir avanzando en la mejora de la calidad educativa con énfasis en la transversalidad de interculturalidad y equidad de género.
4. El funcionamiento del Tecnológico San Ignacio de Loyola con la Resolución correspondiente otorgada por el Ministerio de Educación, con las dos carreras fortalecidas, con personal docente y el Rector que durante los pocos años de vida ya han logrado varios lauros a nivel nacional.

En el tema de la Educación Formal hoy llamada Regular, el año 2008 se inicia el proceso del CAPIB, se consolida y fortalece con la socialización de las guías de aprendizaje para los estudiantes y los educadores correspondientes al nivel primario. La educación secundaria cuenta con una nueva propuesta curricular, construida participativamente como respuesta a la necesidad de implementar un bachillerato Técnico Humanístico. En el año 2007 la Educación Técnica en FYA Tarija, ha sido beneficiada con la aprobación del Proyecto de construcción y equipamiento del primer Instituto Técnico Superior “San Ignacio de Loyola”. Un sueño hecho realidad, como también el fortalecimiento y equipamiento a los ETAS de Educación técnica hoy CEAs. La Educación Especial a través de las aulas de Apoyo que vienen funcionando desde el año 2006, como una propuesta educativa que se preocupa por los niños y niñas que por alguna razón no pueden desarrollar todas sus competencias y por tanto, precisan apoyo para mejorar su rendimiento escolar. Desde la gestión 2015 el área de educación especial se encuentra más fortalecida con la Unidad educativa PRODAT, funciona en su edificio y que atiende a niños /as del nivel primario en turnos alternos con una cobertura amplia

para estudiantes de FYA y U.Es fiscales y de convenio del Distrito Cercado de Tarija<sup>32</sup>.

### **3.13.2 UNIDADES EDUCATIVAS DE NIVEL SECUNDARIO PERTENECIENTES A ESTE SISTEMA EDUCATIVO**

- ✓ U.E. Humberto Portocarrero I y II
- ✓ U.E. Jesús de Nazareth
- ✓ U.E. Jorge Araoz Campero
- ✓ U.E. José María Velaz I y II
- ✓ U.E. Nazaria Ignacia March .

---

<sup>32</sup> [http://www.feyalegria.edu.bo/index.php?option=com\\_content&view=article&id=126&Itemid=681](http://www.feyalegria.edu.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=126&Itemid=681)  
(descarga: 18/08/2016)

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO.

### 4.1 Tipificación de la investigación.

La presente investigación pertenece al área de la Psicología Laboral, siendo esta *“El área que se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el marco del trabajo y de las empresas. También se utiliza la denominación de psicología del trabajo y de las organizaciones, ya que puede analizar el comportamiento en asociaciones civiles o gubernamentales”*<sup>33</sup>, con esta definición se menciona que la investigación se enmarca dentro de esta área porque analiza el desempeño laboral de los profesores dentro de las distintas Unidades Educativas.

Asimismo pertenece a la Psicología Educativa ya que ésta *“es el área de la psicología que se dedica al estudio de la enseñanza humana dentro de los centros educativos; comprende el análisis de las formas de aprender y de enseñar”*<sup>34</sup>, es así que al estar dirigida la investigación a estudiar la presencia del síndrome de Burnout en profesores, ayudará a evidenciar o descartar una posible influencia de este síndrome en relación al proceso de enseñanza – aprendizaje.

La investigación es de tipo exploratoria – descriptiva. *“Un estudio de tipo Exploratorio se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”*<sup>35</sup>. Se considera de tipo exploratorio porque pese a la existencia de diversos estudios realizados en nuestro medio, no se cuenta con una investigación hecha dentro del sistema educativo Fe y Alegría.

De igual manera esta investigación tendrá rasgos de un estudio de tipo descriptivo, ya que *“busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a*

---

<sup>33</sup> <https://psicologialaboral1.wordpress.com/2009/04/07/psicologialaboral/> (descargado 14/09/15)

<sup>34</sup> <https://psicologosenlinea.net/409-concepto-de-psicologia-educativa-principal-concepto-de-psicologia-educativa.html> (descargado 30/04/16)

<sup>35</sup> Sampieri Hernández Roberto. Fernández Collado Roberto. Baptista Lucio Pilar, Metodología de la Investigación, Quinta edición, Perú, 2010, pág. 79

*un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas*".<sup>36</sup> En este caso, se pretende especificar la presencia de este síndrome a través de todas las dimensiones que lo componen, en los profesores del nivel secundario del sistema educativo "Fe y Alegría".

## **4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

### **4.2.1 Población:**

La población que se toma en cuenta para esta investigación abarca a todo el plantel docente de nivel secundario del sistema educativo "Fe y Alegría" – Tarija durante la gestión 2016, conformado por un total de 152 profesores. Distribuidos de la siguiente manera:

**CUADRO N° 1**

### **POBLACIÓN**

	<b>UNIDAD EDUCATIVA</b>	<b>N° DE PROFESORES</b>
<b>1</b>	Jesús de Nazareth	38
<b>2</b>	Jorge Araoz Campero	35
<b>3</b>	Humberto Portocarrero II	27
<b>4</b>	Nazaria Ignacia March	32
<b>5</b>	José María Velas II	20
<b>TOTAL</b>		<b>152</b>

**Fuente:** Dirección Departamental de Fe y Alegría - Tarija.

**Elaboración:** Propia.

<sup>36</sup> Sampieri Hernández Roberto. Fernández Collado Roberto. Baptista Lucio Pilar, Metodología de la Investigación, Quinta edición, Perú, 2010, pág. 80.



#### 4.2.2 Muestra:

El tipo de muestreo que se aplicó dentro de las Unidades Educativas fue el Muestreo Aleatorio Simple, en el que cada uno de los miembros tuvieran la posibilidad de ser parte de la muestra. Para saber el tamaño representativo de la misma se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}^{37}$$

$$n = \frac{152 \times (1,96)^2 \times 0,7 \times 0,3}{151 \times 0,0064 + (1,96)^2 \times 0,7 \times 0,3}$$

$$n = \frac{122,623872}{1,773136}$$

$$n = 69,156$$

**\*Nota:** como la regla indica que se debe redondear al inmediato superior, la muestra con la que se trabaja es:

$$n = 70$$

Al obtener el número representativo de la muestra para la investigación se procede a realizar el muestreo aleatorio estratificado, que consiste en dividir el tamaño del estrato entre el total de la población, una vez obtenido el resultado, éste se multiplica por el número total de la muestra.

Este procedimiento permite conocer el número adecuado a utilizar para que cada estrato sea representativo, en la investigación se cuenta con los siguientes resultados:

---

<sup>37</sup> <http://www.netquest.com/blog/es/que-tamano-de-muestra-necesito/> (descarga: 30/09/16)

## CUADRO N° 2

### MUESTRA

N°	Unidad Educativa	N° de profesores	Muestra
1	Jesús de Nazareth	38	18
2	Jorge Araoz Campero	35	16
3	Humberto Portocarrero II	27	12
4	Nazaria Ignacia March	32	15
5	José María Velas II	20	9
	<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>70</b>

**Fuente:** Dirección Departamental de Fe y Alegría.

**Elaboración:** Propia.

El tipo de muestreo que se utilizó dentro de la investigación es el Muestreo estratificado, mediante el cual *“los individuos se dividen en grupos o estratos. Cada elemento pertenece a un único estrato. La muestra se elige escogiendo en cada estrato un número representativo de individuos”*<sup>38</sup>. A través de este muestreo se logró obtener el número adecuado de profesores de cada Unidad Educativa que fueron considerados para la investigación, al conseguir el número requerido de participantes se procedió a solicitar a cada uno de los directores su colaboración, para que de esta manera se asigne a los profesores requeridos previa manifestación de los mismos para colaborar con la investigación, buscando la representatividad de todos los campos del saber para lograr dar cumplimiento a uno de los objetivos, mencionados anteriormente.

### 4.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

#### 4.3.1 Métodos:

Conjunto de acciones que adopta el investigador encaminadas a solucionar un problema científico dado, en determinadas condiciones de la investigación. En esta

<sup>38</sup> <http://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-estratificado/> (visto 17/09/16)

investigación se utilizan los siguientes métodos:

➤ **Método Teórico:**

*Utilizado para la fundamentación teórica y el análisis de los resultados. Se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.*

En esta investigación los procesos que se emplearon fueron el análisis; que permite descomponer en partes cada uno de los elementos que intervienen en la aparición del síndrome a estudiar, logrando así, conocer de mejor manera la presencia de éstos en nuestro medio, de igual forma se utiliza la síntesis para relacionar cada una de las partes y conformar un concepto claro de la problemática, por otro lado se hace presente el método inductivo-deductivo mediante el cual se logra generalizar el componente teórico de esta investigación y asimismo permite tener un criterio delimitado sobre esta problemática en la profesión docente como tal, en nuestro contexto.

➤ **Método Estadístico:**

*Empleado para el procesamiento de la información<sup>39</sup>.*

Este método se utilizó durante el procesamiento de datos, con el objetivo de conocer los resultados de los datos recopilados y de igual forma expresar los mismos en cuadros y gráficas, los programas estadísticos empleados fueron SPSS y Excel.

➤ **Método Empírico:**

*Es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos (...)<sup>40</sup>.*

---

<sup>39</sup> <http://es.slideshare.net/hellen333/metodologia-de-la-investigacion> (visto el 25/04/16)

<sup>40</sup> [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com) (visto 12/11/16)

Este método se utilizó para conocer las relaciones y características de todos los elementos a estudiar y la manera en que los mismos se interrelacionan.

**4.3.2 Técnicas:** *“Las técnicas son los Procedimientos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas”*<sup>41</sup>.

### **4.3.3 Instrumentos:**

*“Son aquellas pruebas o procedimientos utilizados en el laboratorio como en el mundo social para la realización de un diagnóstico psicológico, (...)”*<sup>42</sup>.

Los instrumentos que se consideran más apropiados y confiables para ser utilizados en la recolección de datos en esta investigación son los siguientes:

- **Inventario:**

*Listado de problemas o síntomas (señalar lo que sucede)*<sup>43</sup>. El inventario empleado fue el “Maslach Burnout Inventory”, que es desarrollado a continuación.

- **Maslach Burnout Inventory (MBI).** Maslach, Christina; Jackson, Susan (1986). *Maslach burnout inventory manual* (Inventario de Burnout de Msslach). Palo alto, CA: Consulting Psychologist Press, Inc.

Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

---

<sup>41</sup> [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias\\_investigacion.pdf](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf) (visto 25/04/16)

<sup>42</sup> <http://es.slideshare.net/MRV25/tecnicas-e-instrumentos-de-evaluacion-psicologica> (visto 25/04/16)

<sup>43</sup> [http://psicologiamx.blogspot.com/2012/04/inventarios-escalas-cuestionarios\\_25.html](http://psicologiamx.blogspot.com/2012/04/inventarios-escalas-cuestionarios_25.html) (visto 25/04/16)

Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, Altas puntuaciones en las Dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación Máxima 48<sup>44</sup>.

▪ **Cuestionario:**

*“El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica”<sup>45</sup>. El cuestionario empleado es “Cuestionario de Burnout para el Profesorado”, a continuación se tendrá la descripción del mismo:*

---

<sup>44</sup><http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf> (visto 11/05/16)

<sup>45</sup> [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf) (visto 25/04/16)

- **Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP-R):** Este cuestionario fue analizado y revisado por Bernardo Moreno Jiménez, Eva Garrosa Hernández y José Luís González Gutiérrez del Departamento de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. Publicado en la Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, el año 2000. En Madrid – España.

Este cuestionario evalúa tres factores:

- **Factor I (estrés y agotamiento):** Incluye artículos relacionados con el proceso de estrés (específicamente al producto del estrés de la disfunción papel) y *cuestiones* relacionadas con el desgaste y su proceso de dimensiones. Las puntuaciones altas en los componentes serían indicadores *de* estrés y *agotamiento*. A través de un proceso teórico y empírico, de conformación y discriminación posterior se distinguen en este factor dos subescalas:

- Papel del estrés que consta de 13 artículos.

- *Burnout*, que consta de 19 artículos. Se pueden tomar medidas para cada una de las tres dimensiones o el total a través de un índice global obtenido a partir de la media de las tres dimensiones. *Cada* dimensión *Burnout* ha sido demostrada por análisis de consistencia.

- **Factor II (desorden):** se refiere a las condiciones en que se realiza el trabajo (materiales, recursos que tiene, etc.), el estilo de conducción y el apoyo recibido por el supervisor.

- **Factor III (cuestiones administrativas):** Evalúa a que se debe a la presencia de elementos que tienen que ver con las preocupaciones profesionales y el reconocimiento profesional percibida por los profesores.

El instrumento se compone de 66 artículos, que son contestadas por *una escala* Likert de 5 puntos. Los primeros 11 artículos que van desde 1 = "no me afecta" a 5 = "me afecta mucho", y el restante 55 desde 1 = "completamente en desacuerdo" a 5 = "completamente de acuerdo".

Las puntuaciones altas en cada uno de los rangos de los cuestionarios indican una mayor incidencia o problema de la variable que se está analizando. El cuestionario presenta una estructura innovadora que trata de evaluar los elementos del proceso y consta de factores de fondo y los factores consiguientes. El bloque de los factores de fondo que determinan las variables del contexto de la organización y el trabajo que pueden actuar como fuentes de *estrés* y el *agotamiento*, y el bloque de la consiguiente permite una evaluación de las dimensiones de desgaste profesional o *burnout* (*agotamiento* emocional, despersonalización y falta de realización).

La forma de puntuación es Alto: 3 – 5, Medio: 2 – 2,99, Bajo: 1 – 1,99. En este cuestionario se consideran los decimales para la puntuación.<sup>46</sup>

#### **4.4 PROCEDIMIENTO.**

El presente trabajo de investigación atravesó las siguientes fases:

**1° Fase: Revisión Bibliográfica:** esta primera fase corresponde a la revisión bibliográfica sobre el tema, para delimitar el problema y plantear los objetivos. De manera paralela se fue estructurando el marco conceptual de la investigación con el fin de tener una comprensión general del tema.

**2° Fase: Selección de los instrumentos:** en esta etapa se realizó la elección de los instrumentos que se aplicaron, considerando investigaciones anteriormente realizadas.

---

<sup>46</sup> [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722002000100004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722002000100004) (descarga 20/09/15)

**3° Fase: Selección de la muestra:** en esta fase se realizó la selección de la muestra a través del muestreo aleatorio estratificado, asimismo se consiguió la aceptación de las autoridades que encabezan el sistema educativo, para posteriormente acudir a cada uno de los colegios y coordinar con cada director y los profesores, los días para la aplicación de los instrumentos.

**4° Fase: Aplicación de Instrumentos y Recolección de datos:** en esta fase se realizó la aplicación de los instrumentos en los distintos colegios que formaron parte de esta investigación, es así, que después de la coordinación respectiva con los/as directores/as, se acordó con los profesores realizar la entrega de los instrumentos para recogerlos al finalizar un periodo de clases, de esta manera se logró recabar datos fundamentales para la investigación científica.

**5° Fase: Sistematización y tabulación de datos:** se procedió a elaborar la matriz de datos para su posterior tabulación por medio de programas estadísticos como ser SSPS y Excel.

**6° Fase: Análisis e interpretación de los resultados:** se realizó el análisis e interpretación de los datos obtenidos, los cuales se presentaron a través de cuadros para su mejor comprensión.

**7° Fase: Conclusiones y recomendaciones:** Con base a la información y datos recolectados se realizó la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

**8° Fase: Redacción y Presentación del informe Final:** se realiza la redacción del informe final de trabajo de investigación, el cual es remitido a las instancias académicas correspondientes.



## V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para dar cumplimiento al 1<sup>er</sup> objetivo específico de investigación que dice: “*Evaluar la presencia del Agotamiento Emocional en los profesores y profesoras de nivel secundario del sistema educativo Fe y Alegría*”, se presenta los siguientes cuadros:

**CUADRO N° 3**

### NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN RELACIÓN AL SEXO

Nivel	Maslach Burnout Inventory				Cuestionario de Burnout del Profesorado - Revisado			
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>No Presenta</b>	0	0	1	4	1	2	0	0
<b>Bajo</b>	36	80	24	96	11	24	5	20
<b>Medio</b>	8	18	0	0	26	58	17	68
<b>Alto</b>	1	2	0	0	7	16	3	12
<b>TOTAL</b>	45	100	25	100	45	100	25	100

**Fuente:** Maslach Burnout Inventory /Cuestionario de Burnout para el Profesorado - Revisado

**Elaboración:** Propia

La primera dimensión a evaluar dentro del síndrome de Burnout se trata del agotamiento emocional, siendo éste definido según Guerrero Barona (2003, pág. 146) como “*el cansancio y la fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas: es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Este agotamiento de los recursos emocionales propios, es debido al contacto con personas destinatarias de esta prestación en condiciones no ajustadas al trabajador los cuales pueden expresar disgusto y hartazgo con su tarea, o de otro modo, sentirse agobiado por la misma*”.

Así, con base a la definición mencionada se puede indicar que un 80% de las profesoras y un 96% de los profesores presentan un nivel Bajo en esta dimensión según el primer instrumento aplicado (Maslach Burnout Inventory).

Estos resultados muestran que la mayor parte de los profesores se encuentra en la etapa que según Edelwich y Brodsky, (1980) se denomina; *Etapa de entusiasmo*, siendo esta, la etapa donde el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. El trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante.

Por otra parte al analizar el segundo instrumento (Cuestionario de Burnout del Profesorado - Revisado), se evidencia que un 58% de profesoras y un 68% de profesores se ubican en un nivel Medio dentro de esta dimensión.

Al analizar los resultados se observa que existe una diferencia en el nivel de predominancia en la dimensión, es así, que en el primer instrumento se ubica en un nivel bajo, y en el segundo se ubica en un nivel medio; ésto probablemente se deba a que el segundo instrumento al estar dirigido a evaluar distintos factores abarca más aspectos y por ende difiere en la forma de evaluación y su posterior ubicación en la escala de niveles.

Lo que cabe destacar es que en este segundo instrumento existe una puntuación alta del 16% en las profesoras y un 12% en los profesores, aunque el margen de diferencia es muy poco entre ambos sexos, es importante mencionar que dentro de las profesoras el agotamiento emocional es más evidente debido a la mayor carga que se da dentro del ámbito laboral como familiar, ya que éstas deben lidiar con los distintos roles que asignan nuestra sociedad.

Este nivel alto podría indicar que algunos profesores probablemente se encuentren en la *Etapa de frustración*, que es el periodo de la desilusión y de la amotivación laboral,

en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales, o, en la *Etapas de apatía* en la cual se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas. Siendo estas etapas la tercera y cuarta respectivamente antes de ingresar a la etapa final que sería la presencia del síndrome cumpliendo todos los requisitos para que se produzca.

Estas cifras dentro del ámbito de la educación y en relación a esta dimensión indican que de manera general en este sistema educativo existe una escasa presencia de agotamiento emocional; esto quizá se deba a que los/as profesores/as se sienten a gusto con su actual fuente laboral, en la cual pueden desempeñarse de manera adecuada, manteniendo una relación confortable con sus estudiantes, creando un ambiente de trabajo libre de frustración o disgustos al momento de realizar sus tareas, lo cual evita la aparición de la fatiga, ya sea física o psíquica.

Para dar cumplimiento al 2º objetivo específico de investigación que dice: “*Determinar en qué medida se presenta la Despersonalización en los profesores y las profesoras*”, se presenta los siguientes cuadros:

#### CUADRO N° 4

##### NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN EN RELACIÓN AL SEXO

Nivel	Despersonalización MBI según Sexo				Despersonalización CBP-R según Sexo			
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>No Presenta</b>	16	36	4	16	0	0	0	0
<b>Bajo</b>	18	40	9	36	21	47	11	44
<b>Medio</b>	7	15	10	40	22	49	12	48
<b>Alto</b>	4	9	2	8	2	4	2	8
<b>TOTAL</b>	45	100	25	100	45	100	25	100

Fuente: Maslach Burnout Inventory/Cuestionario de Burnout del Profesorado - Revisado  
Elaboración: Propia

La segunda dimensión de este síndrome, se trata de la despersonalización, la cual siguiendo la línea de Guerrero Barona (2003, pág. 146) se entiende como *“el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia las personas beneficiarias del propio trabajo. El profesional despersonalizado intenta distanciarse tanto de las personas receptoras de su trabajo como de los miembros del equipo con el que labora, mostrándose cínico, irritable, irónico a la vez que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y la merma en su rendimiento ocupacional. Este endurecimiento afectivo es evaluado por los usuarios como deshumanizado”*.

Al analizar el cuadro se puede observar que dentro del primer instrumento un 36% de las profesoras no presenta ningún síntoma de esta dimensión, pero de igual forma se evidencia que existe una tendencia a padecer un nivel bajo de despersonalización ya que se cuenta con un 40% del mismo; esto revela que dentro de las profesoras no existe una falta de iniciativa laboral, con ausentismos y desganos, que no se tiene actitudes de aislamiento con tono pesimista y negativo, más al contrario existe un clima estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución, ubicándose dentro del parámetro normal de satisfacción laboral.

Por otro lado, dentro del análisis de los resultados obtenidos en los profesores se observa que éstos presentan un nivel de despersonalización bajo, con tendencia a medio, teniendo un 36% y un 40% respectivamente.

Estos resultados demuestran que dentro del ámbito educativo, la despersonalización tiene mayor presencia dentro del sexo masculino, probablemente se deba a que para los profesores les es un tanto más difícil entablar relaciones más cálidas, ya sea con los estudiantes como con sus colegas. Ya que cuando se da la despersonalización se produce una actitud de distanciamiento y se culpa a los demás de los fracasos o reducción del rendimiento laboral.

Asimismo, al analizar los resultados, se menciona que al tener los profesores esta tendencia hacia un nivel medio, éstos se encuentran en una *etapa de estancamiento* que según Edelwich y Brodsky, (1980, pág. 56), comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aun con esfuerzo.

Sin embargo al hacer el contraste con el segundo instrumento aplicado (CBP-R) se percibe que en ambos sexos existe tendencia de padecer esta dimensión ubicándose los mayores porcentajes en un nivel Bajo cerca de Medio.

Estos resultados expresan la existencia de esta dimensión dentro de los profesores de Fe y Alegría – nivel secundario, aunque no lo sea de manera preocupante, por lo cual es importante mencionar que esto se observa dentro del aula, cuando el profesor en algún momento puede llegar a tratar a los estudiantes como objetos, es decir, la actitud que podría establecerse con ellos es distante, buscando únicamente cumplir con sus horarios de trabajo, dejando de lado los problemas ya sea de aprendizaje, de comportamiento o hasta incluso familiares que podrían darse dentro de sus clases por parte de sus estudiantes.

Cuando el profesor adopta esta actitud, sólo desea finalizar su jornada laboral y por ende disminuye su rendimiento ocupacional.

Aunque no existe un perfil de la persona que pueda padecer esta afección, si existen algunas cualidades y rasgos personales que si los tiene una persona indica que ese trabajador es más propenso a tener el síndrome. Así, las personas conformistas, inseguras y dependientes tienen más posibilidades de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes.

Para dar cumplimiento al 3<sup>er</sup> objetivo específico de investigación que dice: “*Establecer si existe Realización Personal/Falta de Realización*”, se presenta los siguientes cuadros:

**CUADRO N° 5**

**NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL/FALTA DE REALIZACIÓN EN  
RELACIÓN AL SEXO**

Nivel	Maslach Burnout Inventory				Cuestionario de Burnout del Profesorado – Revisado			
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>No Presenta</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bajo</b>	12	27	8	32	19	42	12	48
<b>Medio</b>	15	33	1	4	18	40	9	36
<b>Alto</b>	18	40	16	64	8	18	4	16
<b>TOTAL</b>	45	100	25	100	45	100	25	100

**Fuente:** Maslach Burnout Inventory/ Cuestionario de Burnout para el Profesorado - Revisado  
**Elaboración:** Propia

La tercera dimensión – bajo logro (realización) profesional y/o personal – surge cuando se comprueba que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma capaz. Supone respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Se caracteriza por una acusada desilusión e impotencia para dar sentido al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal – falta de competencia, esfuerzo o conocimiento-, carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción.

Con base a esta definición, se hace mención que dentro del primer instrumento existen porcentajes muy cercanos en los distintos niveles de esta dimensión en las profesoras, lo que indica que existe un buen número de éstas que tienen tendencia a

no sentirse realizadas con su profesión. Por otro lado, el 40% del total de profesoras presentan una alta realización personal y/o profesional sintiéndose satisfechas con las labores que desempeñan dentro de sus Unidades Educativas. En cuanto a los profesores se constata que un 64% se siente realizado, probablemente se deba a que éstos presentan mayor satisfacción al tener un sentimiento de éxito en su trabajo, sintiéndose conformes con lo que realizan dentro de este proceso de enseñanza-aprendizaje, de igual forma estas cifras evidencian que la realización personal tiene mayor presencia en los profesores de este sistema educativo.

La existencia de realización personal se ve influida día a día ya que actualmente el profesor debe lidiar con una alta conflictividad producto de los múltiples roles que se les asignan y la desvalorización de su trabajo, de igual forma deben enfrentarse a los distintos cambios curriculares que se van dando, la implementación de una gran cantidad de programas tanto locales como nacionales, entre otros.

También es importante realizar la correlación respectiva con el segundo instrumento utilizado, que indica que existe un nivel de realización personal y/o profesional Medio con tendencia a Bajo ya que los porcentajes son muy cercanos, teniendo así un 40% en nivel medio y un 42% en nivel bajo dentro de las profesoras, y en los profesores se tiene un 36% en nivel medio y un 48% en nivel bajo.

Es importante mencionar que en el segundo instrumento el nivel que indica la existencia de Realización Personal es bajo, ya que dentro del Cuestionario de Burnout del Profesorado – Revisado (CBP-R) lo que se evalúa es la Falta de Realización.

La realización personal se hace presente dentro de las Unidades Educativas cuando los profesores responden de la manera adecuada a las diferentes actividades que se les presentan y asignan. Por otro lado, también se puede hablar de realización personal, cuando el profesor nota alguna dificultad de aprender los contenidos explicados por parte de algún estudiante y los adapta o da otro tipo de atención especial para que se logre continuar con el mismo ritmo de avance, ya que de no existir la realización

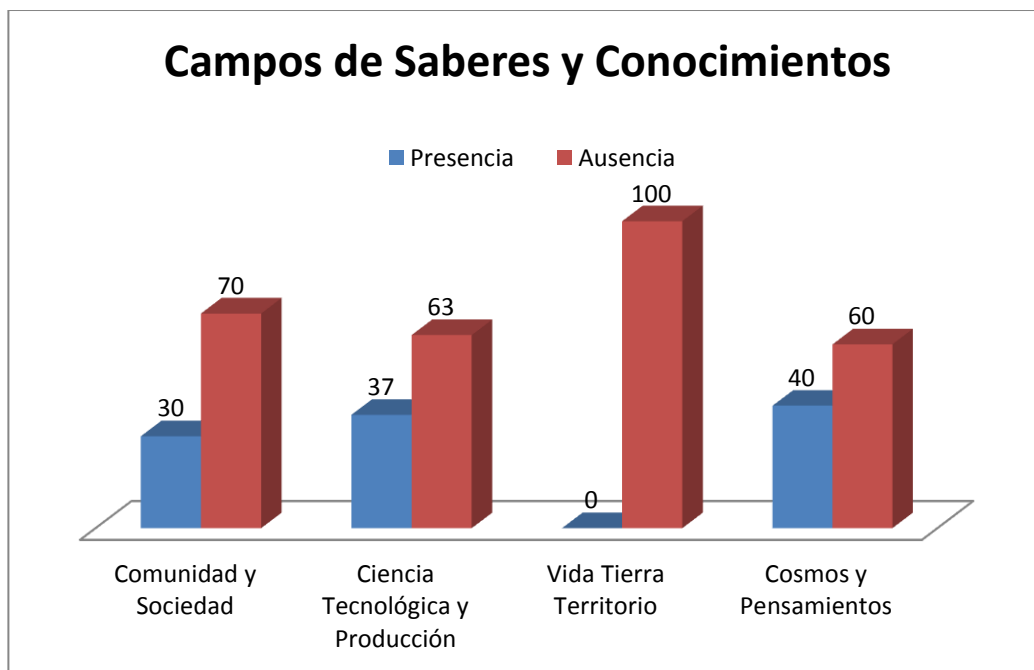
personal los profesores evitan entablar cualquier tipo de relación y no se sienten capaces de enfrentar los problemas y/o tareas que se le presenten o asignen.

Deci y Ryan (2000, pág. 178) afirman que una de las fuentes principales del estrés y en general de la generación de estados psicológicos negativos es la de la privación de las necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y conexión afectiva, que provocan la generación de un déficit motivacional, siendo estas características las posibles causantes de la falta de realización existentes.

Para dar cumplimiento al 4° objetivo específico de investigación que indica: “Deducir en qué campos del saber existe presencia del síndrome de Burnout”, se presenta el siguiente cuadro:

### GRÁFICA N° 1

#### PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN RELACIÓN A LOS CAMPOS DE SABERES Y CONOCIMIENTOS



**Fuente:** Maslach Burnout Inventory

**Elaboración:** Propia



Dentro de la educación boliviana los contenidos que se imparten en las Unidades Educativas sufrieron una adaptación en relación a nuestra identidad cultural, actualmente se tiene una división de contenidos de acuerdo a los siguientes campos de saberes y conocimientos: - **Cosmos y Pensamiento:** Cosmovisiones, Filosofía y Psicología; y Valores, Espiritualidad y Religiones. – **Comunidad y Sociedad:** Comunicación y Lenguajes, Ciencias Sociales, Artes Plásticas y Visuales, Educación Física y Deportes. - **Ciencia Tecnológica y Producción:** Matemática y Técnica Tecnológica. – **Vida, Tierra y Territorio:** Biología, Geografía, Física y Química.

En la gráfica se observa que en todos los campos de saberes y conocimientos existe predominancia en Ausencia del síndrome pero cabe resaltar que se evidencia un 100% de Ausencia en el campo de saber de Vida, Tierra y Territorio, este campo está compuesto por las áreas de Biología, Geografía, Física y Química. Los resultados pueden deberse a que dentro de estas áreas las modificaciones realizadas no fueron tan notorias, ya que Física y Química son ciencias exactas las cuales son enseñadas a través de ejercicios prácticos, en cuanto a Biología y Geografía, los contenidos de éstas son más teóricos y por ende les resulta más fácil a los profesores adaptarse a los cambios que se realizaron.

Por otro lado se tiene un 40% de presencia del síndrome de Burnout dentro del campo de saber de Cosmos y Pensamiento; compuesto por las siguientes áreas: Cosmovisiones, Filosofía y Psicología; esto puede deberse a que conforme a las normativas educativas curriculares de nuestro país y en el Marco de la actual Ley Educativa, estas materias o áreas tienen el objetivo de fortalecer las identidades culturales, la conciencia de la plurinacionalidad y los valores sociocomunitarios en nuestra juventud, contribuyendo a la convivencia armónica y equilibrada del ser humano con la madre Tierra. Dentro de estas asignaturas se introduce el nuevo contenido de Cosmos, relacionado estrechamente a la madre tierra.

Todo esto implica un gran cambio en lo que anteriormente se impartía como contenidos de estas materias, generando así mayor estrés dentro de estos profesores, ya que actualmente lo que se busca no es conocer lo que realmente aportó la filosofía y psicología en nuestra sociedad, sino por el contrario se busca una convivencia equilibrada con la “madre tierra”, término actualmente utilizado con base a las diversas raíces culturales presentes en nuestro país.

Así también dentro de este campo se busca reconocer las dimensiones del ser humano integrado a la Madre Tierra y al Cosmos, a través del conocimiento de los procesos psíquicos y la meditación sobre los comportamientos humanos, para fortalecer la corporización de la mente y el espíritu.

Todos estos aspectos son innovadores y requieren mayor preparación por parte de los profesores de estas áreas ya que es necesario conocer todo lo que implica estos nuevos contenidos y de esta manera generar técnicas que mejoren el proceso de enseñanza aprendizaje.

Así también se tiene un 37% de presencia dentro del campo de saber de ciencia tecnológica y producción, que cuenta con las áreas de Matemática y Técnica tecnológica; este porcentaje igual significativo puede darse a que normalmente algunos estudiantes tiene dificultades con el área de matemática y esto genera mayor presión en los profesores ya que deben innovar en las técnicas de enseñanza para lograr una mejor comprensión y de igual forma sentirse más realizados.

Para dar cumplimiento al 5° objetivo específico de investigación que dice: *“Evaluar la presencia de elementos relacionados a las condiciones organizacionales y de supervisión en los profesores de nivel secundario del sistema educativo Fe y Alegría”*, se presentan los siguientes cuadros.

**CUADRO N° 6**  
**ESTRÉS DE ROL EN RELACIÓN AL SEXO (CBP-R)**

Indicadores		SEXO				Total	
		Femenino		Masculino			
		Fr	%	Fr	%		
Nivel	Bajo	4	9%	4	16%	8	11%
	Medio	27	60%	14	56%	41	59%
	Alto	14	31%	7	28%	21	30%
<b>Total</b>		45	100%	25	100%	70	100%

**Fuente:** Cuestionario de Burnout del Profesorado – Revisado

**Elaboración:** Propia

El estrés de rol es específicamente el que se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa (Miles y Perreault, 1976, pág. 140).

El estrés de rol al presentarse de diversos modos en el diario vivir no le es indiferente al sector educativo, es por esto que según los datos obtenidos se observa que un 60% de las profesoras presenta un nivel medio de estrés de rol, lo cual implica que existe una ambigüedad de rol, esto se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados; es decir, a la falta de definición por información incompleta, poco concisa, muy cambiante sobre objetivos del trabajo, responsabilidades, comunicación, relaciones de autoridad y procedimientos (Peiró y otros, 1985).

Es importante mencionar que estas características a lo largo del tiempo van generando desgaste y malestar psíquico progresivo lo cual hace proclive al sujeto a sufrir el síndrome de burnout, por lo tanto podría llegar a producirse algunos síntomas

sociales como ser, el aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal humor familiar, entre otros.

Asimismo con base a estas características se menciona que un 56% de los profesores presenta un nivel medio de estrés de rol, con estos datos se puede constatar que en ambos sexos existe una igualdad de tendencia a sufrir esta ambigüedad de rol o sobrecarga de rol.

Es importante mencionar que aunque no sea un porcentaje sumamente elevado, existe un 31% de profesoras y un 28% de profesores que presentan un nivel alto de estrés de rol, lo cual puede ser perjudicial en un futuro de continuarse prolongando este sentimiento.

De manera general es necesario mencionar que en nuestro contexto los profesores ocasionalmente desconocen o no tienen claro el rol que les compete, ya que muchas veces al trabajar en distintas unidades educativas y relacionarse con muchos estudiantes genera que se confundan las actividades que le competen o, que por otro lado el profesor sea el que decida no establecerse con un rol en específico, buscando de esta manera evitar responsabilidades. Lo cual a lo largo del tiempo termina generando bajas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### CUADRO N° 7

##### NIVEL DE SUPERVISIÓN EN RELACIÓN AL SEXO (CBP-R)

Indicadores		SEXO				Total	
		Femenino		Masculino			
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Niveles	Bajo	5	11%	3	12%	8	11%
	Medio	26	58%	15	60%	41	59%
	Alto	14	31%	7	28%	21	30%
Total		45	100%	25	100%	70	100%

**Fuente:** Cuestionario de Burnout del Profesorado – Revisado

**Elaboración:** Propia

Supervisión quiere decir coordinar, estimular y dirigir el desenvolvimiento de los profesores, para que por medio de ellos, se estimule a cada individuo a través del ejercicio de su talento hacia la más completa y más inteligente participación en la sociedad a la cual pertenece (Luis Arturo Lemus, 2002, pág. 45).

La situación actual de la educación en Bolivia y en Tarija más específicamente, se muestra llena de cambios, con la integración de nuevos programas y nuevas maneras de impartir la misma, siendo de esta manera necesaria la supervisión ante la labor que desempeña el profesor, para que de esta manera se sienta algún tipo de apoyo y se genere una satisfacción al recibir la aprobación del superior, lo cual de manera indirecta genera una realización profesional.

En esta investigación a través de los datos recabados se observa que existe un sentimiento de supervisión medio, abarcando un 59% de la muestra total; esto nos indica que existe un número representativo de profesores que se sienten seguros con la supervisión que recibe por parte de los directores de cada una de las unidades educativas.

La supervisión que reciben los profesores de este sistema se da en un orden jerárquico ya que los mismos supervisan el accionar de los estudiantes, y a su vez ellos son supervisados por el director, el cual debe responder ante la Dirección Departamental de Fe y Alegría. Lo que interesa en esta investigación es que un buen porcentaje de profesores sienten que tienen supervisión, lo cual ayuda a crear un clima de confianza dentro del ambiente educativo, ya que esta supervisión se da en el control del buen desempeño laboral, en la aceptación de las técnicas y actividades que realiza cada profesor para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y en todo lo relacionado a las actividades conjuntas que se realizan dentro de cada Unidad Educativa.

Por otra parte, también se hace referencia a la supervisión que brinda el profesor a sus alumnos lo cual está caracterizado por: “Conocimiento de la situación en la que se da el proceso de enseñanza – aprendizaje”, “Análisis y evaluación” constante, entre otros, todos estos aspectos están presentes en el diario vivir del profesor por lo cual

ante la existencia de un elemento que dificulte su labor se puede generar una situación de estrés y al hacerse progresiva o diaria se involucra directamente con la aparición del síndrome de burnout, ya que este síndrome se conceptualiza como un proceso continuo que va surgiendo de una manera paulatina (Arthur, 1990; Ayuso y López, 1993, pág. 143) y que se va “instaurando” en el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome.

### CUADRO N° 8

#### NIVEL DE PREOCUPACIONES PROFESIONALES CBP-R EN RELACIÓN AL SEXO

Indicadores		SEXO				Total	
		Femenino		Masculino			
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Niveles	Bajo	21	47%	9	36%	30	43%
	Medio	13	29%	8	32%	21	30%
	Alto	11	24%	8	32%	19	27%
<b>Total</b>		45	100%	25	100%	70	100%

**Fuente:** Cuestionario de Burnout del Profesorado – Revisado  
**Elaboración:** Propia

Las preocupaciones profesionales o laborales no están exentas de ninguna profesión, es así que dentro del ámbito educativo se hacen presentes, pero de una manera profesional, personal e institucional, tomando en cuenta que la preocupación fundamental es la de estabilidad laboral, así también, el hecho de enfrascarse en la misma actividad, consolidar un patrimonio, especializarse y seguirse preparando, y a nivel personal el tiempo para la familia y amigos.

La existencia de todos estos aspectos hace que el profesional en la educación logre desempeñar su rol de educador de una manera más óptima ya que según Nias (1989)

el profesor pasa por una serie de estadios preocupacionales, los cuales van desde: *Preocupación por sobrevivir (iniciación)*, *Búsqueda de uno mismo (identificación)*, *Preocupación por las tareas (consolidación)* y por último la *Preocupación por el impacto*, que hace referencia a una preocupación por implicarse en la enseñanza más allá del trabajo que se limita al aula. Es decir, quieren asumir compromisos y responsabilidades en la gestión del Centro o en otros estamentos de la administración educativa.

Al existir estas características que generan preocupación en este tipo de trabajadores se menciona que dentro del sistema educativo Fe y Alegría existe un 47% de profesoras que presenta un nivel bajo de preocupaciones, lo que indica que dentro de este sistema se cuenta con una estabilidad laboral y de igual manera existen las condiciones necesarias para desarrollarse profesional y personalmente.

Por otro lado, dentro de los profesores se tiene porcentajes muy cercanos, por ello es importante mencionar que un 32% presenta un nivel medio de preocupación profesional, y en un mismo porcentaje un nivel alto, indicando que existe mayor tendencia en los profesores a sufrir estas preocupaciones tanto a nivel laboral y personal como se señaló anteriormente. En cierto modo, esto podría deberse a que éstos se sienten más vulnerables a ser retirados de su fuente laboral, lo cual les produce este sentimiento de intranquilidad.

Asimismo, es importante mencionar que para los docentes jóvenes los mayores niveles de estrés están ligados a la falta de experiencia y características del alumnado, ubicando esta situación en el estadio de la preocupación por sobrevivir, y en los profesores mayores la fuente de estrés sería la metodología de enseñanza obsoleta y las exigencias a las nuevas adaptaciones.

### CUADRO N° 9

#### NIVEL DE CONDICIONES ORGANIZACIONALES (CBP-R) EN RELACIÓN AL SEXO

Indicadores		SEXO				Total	
		Femenino		Masculino			
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Niveles	Bajo	2	4%	1	4%	3	4%
	Medio	26	58%	17	68%	43	61%
	Alto	17	38%	7	28%	24	34%
Total		45	100%	25	100%	70	100%

**Fuente:** Cuestionario de Burnout del Profesorado – Revisado  
**Elaboración:** Propia

Méndez Álvarez, (2006, pág. 55 ) se refiere al clima organizacional o condiciones organizacionales, como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En cada fuente laboral es importante que existan las condiciones de trabajo adecuadas para lograr un ejercicio profesional óptimo, es así que este punto engloba todo lo anteriormente expuesto, ya que abarca desde la supervisión, el reconocimiento profesional, hasta el tipo de relación que se establece tanto, Director – personal docente y administrativo, como así también profesores – estudiantes.



Es necesario mencionar que dentro de las unidades educativas se hace más difícil el relacionamiento positivo entre todos los que conforman cada Unidad Educativa, ya que no todos los profesores trabajan de manera diaria en cada colegio e incluso existen aquellos que trabajan en distintas unidades educativas por lo tanto se les dificulta formar parte activa de las actividades que se lleguen a realizar, lo cual interfiere con el liderazgo o relaciones interpersonales que se puedan llegar a formar, como elementos necesarios para una adecuada condición organizacional.

Por otro lado en nuestro contexto actual se evidencia que dentro de las unidades educativas de nivel secundario de Fe y Alegría se tiene un 58% de profesoras y un 68% de profesores que indican sentirse cómodos en su ambiente educativo, ubicándose en un grado medio, lo cual revela que como educadores no están expuestos a situaciones negativas, como ser; el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar tareas; que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa.

Así también se constata que existe un 4% que considera negativas las condiciones organizacionales, este malestar organizativo podría generar síntomas emocionales, como conductuales, originando depresión, irritación, desesperanza, hostilidad, entre otros. De igual forma se podría dar la evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la institución.

Todos estos factores y/o características son importantes lograr contrarrestarlas ya que efectivamente daña el buen desenvolvimiento del profesional y por ende afecta la organización de las Unidades Educativas.

En este sistema educativo los profesores se encuentran tranquilos en cuanto a estas condiciones de organización, ya que lo que se puede percibir es que los profesores cuentan con un clima laboral adecuado y con los materiales e insumos necesarios para cumplir con sus funciones.

## CUADRO N° 10

### NIVEL DE FALTA DE RECONOCIMIENTO EN RELACIÓN AL SEXO

Indicadores		SEXO				Total	
		Femenino		Masculino			
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Niveles	Bajo	9	20%	8	32%	17	24%
	Medio	21	47%	7	28%	28	40%
	Alto	15	33%	10	40%	25	36%
Total		45	100%	25	100%	70	100%

**Fuente:** Cuestionario de Burnout del Profesorado – Revisado

**Elaboración:** Propia

El reconocimiento no es el felicitar a alguien por su trabajo. Va más allá de esto. Significa el mostrar interés genuino por las personas, los resultados de sus esfuerzos y de su trabajo, así como del impacto que tiene dentro de la organización. Es una respuesta al colaborador que lo reconoce su dignidad, equidad, libertad, y sus necesidades, y como portador y generador de significados y experiencia dentro de la organización.

Dentro del sistema educativo, como en toda institución, empresa, etc., es fundamental la existencia del reconocimiento a la labor que se realiza, ya que el reconocimiento que se pueda ofrecer al profesional a nivel personal, es clave para preservar la propia identidad de los colaboradores, es una forma de darle sentido a su trabajo y de promover su sentido de bienestar y satisfacción laboral.

Lo que coadyuva a la realización personal, dejando de lado aspectos negativos como el agotamiento emocional que pueda originar un episodio de estrés constante que vaya de manera progresiva y llegue a generar el síndrome que se investiga.

En este caso, la falta de reconocimiento profesional se encuentra en un nivel medio con 47% en las profesoras que sienten ese escaso aprecio a los logros que obtienen dentro de su Unidad Educativa, esto indica que este porcentaje de profesoras siente esa falta de reconocimiento en cuanto a los logros que consigue; sin embargo, el hecho de encontrarse en un grado medio indica que existen algunas ocasiones en la que sí se les reconocen los méritos que obtienen, pero cabe recalcar que aunque las profesoras se ubiquen en el grado medio pueden ir generando paulatinamente una tendencia a un nivel alto de falta de reconocimiento.

Por otro lado un 40% de los profesores se ubica en un nivel alto de falta de reconocimiento, esto nos indica que algunos profesores están proclives a sufrir bajas en la productividad, el desempeño, la retención de personal y en la rotación voluntaria, siendo un factor clave para crear organizaciones inteligentes.

Su impacto es tan grande que un estudio (Brun y Biron, 2003, pág. 67) reveló que la falta de reconocimiento constituye el segundo gran factor de riesgo que provoca angustia psicológica en el lugar de trabajo.

Por todo esto es importantísimo recalcar que el reconocimiento no es felicitar a alguien, sino demostrar un verdadero interés por el resultado de los esfuerzos que realiza cada profesor, al darse esto será un factor que disminuya la presencia del síndrome que se investiga.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

El síndrome de Burnout es una enfermedad que poco a poco va incrementando su presencia dentro de las distintas profesiones de la sociedad tarijeña, llegando a afectar con mayor fuerza a aquellas profesiones que tiene un contacto diario y directo con el público en general, las distintas exposiciones a todo tipo de situaciones que generan que el estrés se vaya instaurando en el individuo, hasta provocar en éste los sentimientos propios de este síndrome, como ser el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización tanto personal, como profesional.

Hoy en día el profesor, debe lidiar con una alta conflictividad producto de los múltiples roles que se les asignan y acompañado a ello se tiene la desvalorización de su trabajo y muchos otros aspectos que inciden de forma directa con su ardua labor de enseñar y educar.

Ante esta situación, al ser el colectivo docente un pilar fundamental en nuestra sociedad se indica que dentro del Sistema Educativo Fe y Alegría los profesores presentan niveles bajos de agotamiento emocional, asimismo la dimensión de despersonalización se hizo presente en las profesoras en un nivel bajo con un 40% y en los profesores con un 48% pero en un nivel medio, lo que indica que en este caso los varones están más proclives a sufrir la despersonalización presentando un estado psíquico en el que prevalece el cinismo, se sienten insatisfechos con su desarrollo profesional y podría existir el trato hacia los alumnos como objetos.

Por otro lado, se menciona que existen muchos aspectos que pueden influir en la aparición de este síndrome, pero entre las que se pudo evaluar en el trabajo se cuenta con el estrés de rol, supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales y falta de reconocimiento profesional. Todos estos elementos se encuentran presentes en el ámbito educativo, por lo cual es importante tomarlos en cuenta, es así, que el dato que se podría indicar es, que en los profesores de “Fe y Alegría”, nivel secundario existe un número considerable de profesores y profesoras

con un nivel bajo de falta de realización profesional lo que permite inferir que se encuentran satisfechos en su actual fuente laboral.

El impacto de este elemento es tan grande que un estudio reveló que la falta de reconocimiento constituye el segundo gran factor de riesgo que provoca angustia psicológica en el lugar de trabajo.

De igual forma, es necesario mencionar que el campo de saber más afectado con este síndrome es el campo de Cosmos y pensamiento; esto se da debido a los grandes cambios que se dieron en los contenidos de las áreas que lo componen.

A continuación, las conclusiones son presentadas de acorde al orden de los objetivos expuestos anteriormente:

1. Considerando que el Agotamiento Emocional es una de las dimensiones que conforma el Síndrome de Burnout, el cual es caracterizado por ausencia o falta de energía, sentimientos de frustración, falta de entusiasmo, etc., se concluye que dentro de los profesores/as de nivel secundario del sistema educativo Fe y Alegría esta dimensión está presente en un nivel Bajo en las profesoras y un nivel Medio en los profesores, lo cual confirma la hipótesis planteada en la que se consideraba que todos los profesores presentaban un nivel Medio de Agotamiento Emocional.
2. La segunda dimensión a considerar es la Despersonalización, la cual presenta las siguientes características: trato a los demás como objetos, insensibilidad emocional, autoevaluación de forma negativa, etc., estas características se hacen presentes en las profesoras en un grado Bajo, y en los profesores en un grado bajo con tendencia a Medio.

Esto indica que se da cumplimiento a la hipótesis planteada, ya que a través de los instrumentos aplicados se reveló la existencia de esta dimensión en los profesores a nivel general.

3. En el tercer objetivo planteado se considera la existencia de la Realización Personal, caracterizada por sentimientos de seguridad y bienestar laboral, o de igual manera sentimientos de insatisfacción y/o intranquilidad, esta dimensión se hace evidente presentándose en un nivel Alto como Realización Personal, y un nivel Medio y Bajo como Falta de Realización. Todo esto se ve reflejado en los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos. Es importante mencionar que estas dimensiones al considerarse interrelacionadas generan la existencia del Síndrome de Burnout. Con estos datos se confirma la hipótesis plantada anteriormente en la que se establecía la presencia de Realización personal en un nivel Alto.
4. Con el cuarto objetivo se buscaba conocer qué Campo del saber presenta el síndrome de Burnout, es así que, posterior a la revisión de los instrumentos se estableció que el campo de saberes y conocimientos con mayor presencia de este síndrome es el campo de Cosmos y Pensamiento, el cual engloba las materias de Cosmovisiones, Psicología y Filosofía, como también Valores, espiritualidad y Religiones. En este caso, la hipótesis se rechaza ya que se esperaba que los campos de saber con mayor presencia de este síndrome fuera en el campo de Ciencia, Tecnología y Producción, debido a que este campo abarca el área de matemática y técnica, y en ambas áreas se requiere mayor precisión y participación por parte de los estudiantes y asimismo el profesor debe brindar una atención más individualizada hacia los estudiantes, debido al distinto ritmo de aprendizaje que presenta cada estudiante.
5. En cuanto al último objetivo que buscaba evaluar la presencia de elementos externos que coadyuven en la aparición del síndrome en cuestión, se afirma que los elementos evaluados (estrés de rol, supervisión, preocupaciones profesionales, condiciones organizacionales y falta de reconocimiento), en su mayoría se encuentra en un nivel Medio, lo cual confirma la hipótesis

planteada en la que se mencionaba la existencia de estos elementos dentro de los profesores de nivel secundario del sistema educativo Fe y Alegría.

## 6.2 RECOMENDACIONES

- *A futuros investigadores*, relacionar este síndrome con otras variables, como por ejemplo, el clima organizacional y/o clima laboral, para que de esta manera se puedan obtener datos mucho más amplios y se realice la respectiva interrelación.
- *A futuros investigadores*, usar una muestra más amplia si se desea trabajar con este sistema educativo, incluyendo a profesores de nivel primario e inicial.
- *A la institución educativa*, generar mayores espacios de integración e información para que el plantel docente y administrativo conozca esta clase de síndromes que se dan actualmente y aquejan a nuestra sociedad.
- De igual forma, se recomienda a la institución mantener el apoyo a este tipo de trabajos investigativos para que se pueda continuar con la generación de conocimientos acerca de este sistema educativo.