



**UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT**

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DE TACNA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR

MARLENE MARISOL CLEMENCIA PALACIOS

PRUDENCIO MIGUEL HUMBERSI MACHACA

JORGE TOMAS RAMOS QUICAÑO

Para optar el Grado Académico de

BACHILLER EN EDUCACIÓN

Lima – Perú

2017

RESUMEN

El presente trabajo titulado el síndrome de burnout en los colaboradores de las instituciones educativas escolares, es catalogado como un trastorno muy frecuente en el medio hospitalario y que hoy en día es cada vez más conocido y diagnosticado. Este trastorno ha tomado tanta importancia que la OMS lo ha catalogado como un riesgo laboral sobretodo en el sector educativo.

Esta afección implica casi siempre a profesionales que requieren un contacto directo con las personas y que tienen una filosofía humanística del trabajo; pero por desgracia no sólo afecta al personal que lo padece; sino que secundariamente afecta también a los usuarios que son atendidos por los que lo sufren dicha afección, en nuestro caso a toda la comunidad educativa, es decir, se hace un estudio sobre el Síndrome de Burnout en los docentes, administrativos y personal, que está relacionado específicamente con la enseñanza en instituciones educativas escolares, y su relevancia en el ámbito académico, particularmente en la formación escolar.

Se profundizan las características del estrés laboral, desde meras preocupaciones, hasta la aparición del síndrome del trabajador quemado, que es la expresión crónica del estrés laboral; además se caracteriza el avance que ha experimentado a lo largo de los años, y la evolución de los conceptos que se manejan en el ámbito académico.

ABSTRACT

The present work titled burnout syndrome in the collaborators of school educational institutions, is classified as a very frequent disorder in the hospital environment and that today is increasingly known and diagnosed. This disorder has become so important that WHO has classified it as a workplace risk especially in the education sector.

This condition almost always involves professionals who require direct contact with people and who have a humanistic work philosophy; but unfortunately it does not only affect the staff who suffer it; but secondarily it also affects users who are cared for by those who suffer from this condition, in our case to the whole educational community, that is, a study is done on Burnout Syndrome in teachers, administrative and staff, which is related specifically to teaching in school educational institutions, and its relevance in the academic field, particularly in school education.

The characteristics of work stress are deepened, from mere preoccupations, to the emergence of burnt worker syndrome, which is the chronic expression of work stress; It is also characterized the progress it has undergone over the years, and the evolution of the concepts that are handled in the academic field.

INTRODUCCIÓN

Se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, quien observó que la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como el malestar de nuestra civilización, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. En el contexto de la salud laboral surge un nuevo proceso: el síndrome de burnout. Diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación.

El presente trabajo de investigación representa un resumen de la información sobre la importancia del conocimiento del estrés laboral en los colaboradores de las Instituciones educativas escolarizadas, incluye:

Capítulo I, en donde se detalla los antecedentes, y el estado actual de las investigaciones sobre el estrés laboral y el síndrome de *Burnout*, específicamente en el ámbito educativo, las percepciones de los implicados, así como las expectativas de estos, y las conclusiones a las que han arribado los investigadores del tema.

Capítulo II, que contiene el desarrollo teórico de la variable en estudio, se presenta una pequeña introducción histórica del concepto de estrés laboral y el síndrome de *Burnout*, y de su evolución a través del tiempo, se describe la relación de estrés laboral y el síndrome de *Burnout*, con el rendimiento en el trabajo, se define teóricamente la variable, se señalan sus dimensiones e indicadores, se desarrolla de manera bibliográfica cada uno de los indicadores, logrando una definición exacta de la misma.

Además, se describe las conclusiones a las cuales se ha arribado, respecto a el estrés laboral y el síndrome de *Burnout*.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| AGRADECIMIENTO..... | 1 |
| RESUMEN | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| JUSTIFICACIÓN | 6 |
| OBJETIVO..... | 6 |
| CAPÍTULO I | 7 |
| ANTECEDENTES..... | 7 |
| 1.1 Internacionales..... | 7 |
| 1.2 Nacionales | 12 |
| CAPÍTULO II | 15 |
| MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| 2.2 Factores estresantes en la escuela como organización | 16 |
| CONCLUSIÓN | 24 |
| REFERENCIAS..... | 25 |

JUSTIFICACIÓN

Cannon (1932) y Seyle (1956), citados por Oramas (2013), definen al estrés como una respuesta del organismo ante una demanda, expresada en el clásico comportamiento de lucha o huida, con componentes conductuales, endocrinometabólicos y cardiovasculares.

En el ejercicio docente convergen muchos factores dinámicos que repercuten en las condiciones de trabajo y una buena parte de ellos se refieren a demandas y situaciones de carácter complejo y novedoso pocas veces previstas en la formación magisterial básica. Como consecuencia, la práctica docente puede tener tantos elementos desagradables con los cuales lidiar, y que pueden resultar en experiencias laborales nocivas para la salud mental sobre todo (Zavala, 2008)

Ortiz (2004), la educación escolar se desarrolla en una organización, es decir que todo proceso de enseñanza y aprendizaje tiene lugar en una ubicación que influye directamente sobre dicho proceso, no es neutra, ni indeterminada, muy por el contrario, tiene características particulares, que las hacen únicas e influyentes en el desarrollo adecuado de la educación

En las investigaciones mencionadas anteriormente queda evidenciada la trascendencia de manejar adecuadamente los conceptos, terminologías, y teorías sobre estrés laboral, en el ámbito académico, particularmente en las instituciones educativas escolares. A través del análisis realizado al empezar esta investigación y dada la experiencia de los investigadores, se evidenció que los conocimientos sobre el estrés laboral, causas, tratamientos y consecuencias de su padecimiento, es aún incipiente en el ámbito local, por lo que se hace evidente la necesidad de un trabajo monográfico, que permita a la comunidad académica, relacionada con la educación escolar, informar adecuadamente todo lo relacionado al estrés laboral. Por lo que la presente monografía plantea el siguiente objetivo.

OBJETIVO

Hacer de conocimiento a la comunidad académica sobre conceptos, terminologías, consecuencias y manejo del estrés laboral en docentes.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Internacionales

Guerrero (2003) publica un trabajo titulado Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario, difundido por la revista Anales de Psicología, de la Universidad de Extremadura, España. En donde señalan se contrastan las variables grados de burnout y modos de afrontamiento. pretenden detectar si se pueden establecer diferencias estadísticamente significativas entre cada una de las dimensiones de burnout y las diferentes estrategias de afrontamiento empleadas por los docentes que sufren diferentes grados de burnout. Se empleó el Inventario de Maslach (Maslach y Jackson, 1986) o M.B.I. y la escala de evaluación de técnicas de afrontamiento o C.O.P.E. (Carver, Scheier y Weintraub, 1989). Algunos resultados ponen de manifiesto que el profesorado que sufre un alto grado de agotamiento emocional emplean las estrategias desahogarse, desconexión conductual, consumo de drogas, desconexión conductual y aceptación (estrategias pasivas). Por el contrario, los docentes que presentan un alto grado de logro personal utilizan afrontamiento activo, planificación, búsqueda de apoyo instrumental, búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento (estrategias activas).

Concluyen que los docentes universitarios que sufren mayor grado de agotamiento emocional presentan sentimientos de despersonalización más frecuentemente y de modo significativo, es decir, grados de despersonalización es directamente proporcional a grados de agotamiento emocional. Asimismo, se confirmó que grados de agotamiento emocional y despersonalización son inversamente proporcionales a grados en logro personal, es decir, los docentes que presentan los grados más bajos de agotamiento emocional y despersonalización se sienten más competentes personal y profesionalmente que, aquellos que se sienten agotados o despersonalizados con una frecuencia

media o baja, presentando estos grupos diferencias estadísticamente significativas.

También se confirma que, ante situaciones de estrés laboral, los profesores de la UEX emplean más unas estrategias de afrontamiento que otras. Los modos de afrontamiento del estrés diferencian de modo significativo a los sujetos de la muestra en función de los diferentes grados (bajo, medio y alto) de burnout, de manera que, en primer lugar, los profesores-as con un alto agotamiento emocional utilizan frecuentemente las estrategias: desahogarse, desconexión mental, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación. El grupo que presenta un agotamiento emocional medio no recurre ni a negación ni a aceptación. En segundo lugar, el profesorado altamente despersonalizado emplea más frecuentemente las estrategias: búsqueda de apoyo social, desahogarse, negación y desconexión mental, cuando se compara con los restantes grupos. Aquellos que presentan un elevado grado de agotamiento emocional y despersonalización son quienes recurren para manejar situaciones de estrés en el ámbito laboral, a estrategias pasivas, de aceptación y no orientadas a búsqueda de soluciones eficaces.

Finalmente, aparecen asociaciones significativas entre un grado alto o medio logro personal y el uso frecuente de los modos de afrontamiento: planificación, afrontamiento activo y búsqueda de apoyo instrumental y búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento.

Las conclusiones extraídas corroboran que en el desgaste profesional están implicados los modos de afrontamiento del estrés.

La calidad de vida, la prevención, el cuidado, etc., van a formar parte de los objetivos de intervención por parte de la salud pública. Se entiende, fácilmente, que desde este enfoque se pretenda contribuir a optimizar las condiciones de vida mediante la implantación de programas que promuevan la salud y prevengan la aparición de procesos degenerativos.

También desde la Psicología de la Educación y las Ciencias de la Educación se ha de intervenir en las organizaciones educativas, e incluso en los currículas de los planes de estudio de estas profesiones, para introducir modificaciones que prevengan las consecuencias nocivas que pueden llegar a derivarse del

desgaste psíquico que estos profesionales experimentan. El desgaste está en mayor o menor medida asociado a la formación profesional que se recibe en los centros universitarios.

Por su parte Silvero (2007) hace pública su investigación titulada Estrés y desmotivación docente: el síndrome del “profesor quemado” en educación secundaria. en la revista Estudios Sobre Educación, de la Universidad de Navarra, España. Menciona que Las últimas investigaciones en psicología hablan de una problemática cada vez más frecuente entre el profesorado, especialmente en Educación Secundaria: el síndrome de burnout. En el origen de esta problemática se encuentra un déficit motivacional del profesor hacia su actividad profesional, provocado por el desarrollo de creencias de autoeficacia negativas. Es por ello que en el presente trabajo se expone esta problemática, además de estrategias de intervención psicopedagógica para una mejora de la motivación docente.

A modo de conclusión, alega que puede concluirse que el estrés docente y el síndrome de burnout están asociados a una baja motivación intrínseca, como consecuencia del desarrollo de bajas creencias de eficacia y del rechazo de metas que impliquen desafío y posibilidad de mejora y formación. El profesor, al considerar que no es capaz de realizar su trabajo, no se implica en el logro de objetivos, y no recibe la recompensa del éxito y no se siente motivado.

Por el contrario, la ausencia de trastornos psicoafectivos o la presencia de niveles moderados –positivos– de estrés, facilitan el mantenimiento de altas creencias de eficacia y por lo tanto la implicación y el compromiso con metas, aunque sean de un elevado nivel de dificultad. El profesor persiste e invierte esfuerzo en el logro de sus objetivos porque se cree capaz de alcanzarlos. El fracaso es considerado como una oportunidad para la mejora. El éxito proporciona el refuerzo y la satisfacción por el trabajo bien hecho. Aumenta así la motivación docente y se favorece la creación de expectativas de éxito futuras: “el éxito genera éxito”.

Ahora bien, la formación de esa “mentalidad de éxito”, de unas altas creencias de eficacia y competencia profesionales, depende también del impacto de determinadas condiciones ambientales tales como:

- Provisión de oportunidades de desafío y mejora profesional.
- Apoyo a la autonomía
- Procesos de feedback
- Sistemas equitativos de reconocimiento y recompensas.

En definitiva, como ya se ha señalado anteriormente, existe una relación inversamente proporcional entre la satisfacción de las tres necesidades psicológicas básicas –competencia, autonomía y conexión afectiva– y la experiencia de estrés. No se entiende el fomentar un entorno de apoyo al profesor si no es para beneficiar su percepción de competencia y aumentar así su satisfacción en el trabajo. De igual modo, ¿de qué sirve que un profesor se sienta competente si percibe falta de apoyo y de comprensión en el entorno en el que trabaja? No somos sistemas autosuficientes; necesitamos de los otros para desarrollar nuestra identidad, personal y profesional. Somos seres sociales y como tales no podemos vivir al margen de aquello que nos rodea.

Por tanto, “Los factores tanto intrínsecos como propios del entorno en el que se desarrolla la actividad profesional, que fomentan los sentimientos de éxito y competencia, reducen la probabilidad de manifestación de burnout; mientras que los factores que promueven sentimientos de incapacidad y fracaso, facilitan la manifestación de los síntomas propios del burnout”

En síntesis, las estrategias de afrontamiento del estrés en las que se ha entrenar al docente, han de atender a tres frentes principales:

- La percepción de competencia.
- El sentimiento de autonomía en el trabajo.
- La percepción de conexión afectiva con el entorno de trabajo.

Por último, Abril (2012) publican su investigación titulada Sobre la salud y la enfermedad en el personal docente del colegio Antonio Villavicencio: una mirada al malestar docente desde la gestión de instituciones educativas. En la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Libre. Bogotá. Colombia. En ella mencionan que en su investigación emprendió un diseño cualitativo en el que se abordó la problemática del malestar en los docentes del Colegio Antonio Villavicencio de la localidad de Engativá de la ciudad de Bogotá.

Partió del reconocimiento de diversos fenómenos que afectaban la percepción de los docentes sobre el clima laboral y que se relacionaba con la aparición de síntomas que afectaban su salud. Se realizó un acercamiento que buscó identificar la forma en que los docentes subjetivan su situación laboral y relacional respecto de: directivos, estudiantes, padres de familia y estudiantes, así como sus estilos de afrontamiento en situaciones difíciles.

El abordaje cualitativo consistió en tres fases,

Fase inicial o, de entrada: esta fase implicó la búsqueda bibliografía y el diseño de instrumentos. la búsqueda bibliográfica se enfocó a identificar estudios de carácter cualitativo a nivel nacional e internacional sobre el tema. Los instrumentos fueron de dos tipos: a. Una encuesta general en la que se identificarán aspectos corrientes relacionados con la percepción de los maestros y maestras de la institución educativa sobre: el ambiente institucional, las situaciones estresantes, y los estilos de afrontamiento.

Fase 2: Aplicación de instrumentos con las siguientes etapas: a. Encuesta general, análisis de información obtenida. b. Identificación de docentes para profundización a través de entrevistas semi-estructuradas c. Realización de entrevistas semi-estructuradas

Fase 3: Análisis discursivo, realización de grupo focal y diseño de plan de intervención al interior de la institución educativa. Este análisis se llevó a cabo utilizando la herramienta tecnológica.

Concluye que La identificación de malestar docente en el colegio Antonio Villavicencio señala que este proceso es multicausado, por lo que la intervención debe ser interdisciplinar y liderada desde las instancias de gestión. La recomposición de la representación del docente entre la comunidad educativa, puede permitir que el personal docente reconozca en su labor una enorme posibilidad de satisfacción laboral y realización personal y no solamente una fuente de ingresos y supervivencia. Es necesario fortalecer el PEI institucional, la identificación de toda la comunidad con él, y el trabajo en equipo basado en una comunicación efectiva.

1.2 Nacionales

En el ámbito nacional, Romero A.; Schmitt S. (2012) publican Estrés socio laboral y depresión en el personal docente del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero en la Revista JANG, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, en ella menciona que el objetivo de su investigación fue encontrar la relación entre Estrés Socio Laboral y Depresión en el Personal Docente del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero del Distrito de Nuevo Chimbote. La muestra estuvo conformada por 80 docentes, siendo el diseño de investigación de tipo Descriptivo Correlacional utilizándose para ello el método estadístico de Pearson. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) de Fernández y Mielgo (1996) y el Inventario de Depresión de Beck (1996). Los resultados obtenidos arrojaron que no existe relación estadísticamente significativa entre el Estrés Socio laboral y la Depresión en el Personal Docente estudiado ($p > 0.05$).

En el mismo orden de ideas, Núñez, L. (2010) publica el informe de investigación titulado: “El síndrome del quemado por el trabajo (SQT) en el profesorado de educación básica en una zona andina del Perú”, apoyado por el Consorcio de Investigación Económica y Social; y la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. En ella, el autor presenta el siguiente resumen: El objetivo del estudio fue describir el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), factores asociados y consecuencias. El estudio fue descriptivo de corte transversal, con una muestra de 414 profesores de instituciones educativas públicas de primaria y secundaria del Callejón de Huaylas-Ancash-Perú. El instrumento incluyó el Maslach Burnout Inventory (MBI) para educadores y un cuestionario de factores. La selección de la muestra fue aleatoria. Resultados: 7% de profesores presentaron el síndrome de quemarse por el trabajo y 56% presentaron una o dos dimensiones “quemadas”. El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal están en grado medio. También se identificaron las consecuencias organizacionales del síndrome y las variables sociolaborales y sociodemográficas de riesgo y protección para el profesorado.

Concluye que: La prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo es de 7% en el profesorado de primaria y secundaria de las instituciones educativas públicas del Callejón de Huaylas. Además, más de la mitad del profesorado

presenta síntomas del síndrome de quemarse por el trabajo y sólo un tercio se encuentra libre de ellos.

El profesorado presenta un grado mediano de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; refiriendo generalmente sentirse agotado al final de la jornada, despreocuparse de lo que le pueda suceder al alumnado y no tratar los problemas emocionales con calma en su institución educativa.

Los factores sociodemográficos y sociolaborales significativos en el síndrome de quemarse por el trabajo del profesorado son:

Grado alto de agotamiento emocional:

- La institución educativa está ubicada en el distrito de Yungay.
- El profesorado trabaja con contrato de plazo corto.
- Son profesores con mayor número de años de antigüedad en la institución educativa actual.
- Se consideran muy poco capacitados durante su formación.
- Es profesor con mayor número de cursos.
- Profesorado con alumnado heterogéneo de aprendizaje.

Grado alto de despersonalización

- Es docente masculino.
- Profesorado con mayor antigüedad en la profesión y en la institución educativa actual.
- Profesor que no pensaba dedicarse a la docencia.
- Es profesor con mayor número de años de convivencia con la pareja.

Grado bajo de realización personal

- Los hijos no asisten a la misma institución educativa del profesor.
- Es profesor con menor remuneración económica que su pareja.
- Considera haber tenido muy poca capacitación durante su formación.

Las variables que confluyen para que el profesorado presente agotamiento emocional son: tener otro trabajo, percibir agotamiento emocional en sus compañeros y tener a su cargo un alto número de cursos.

Los factores que confluyen para que el profesorado presente despersonalización son: estar casado o conviviente, trabajar en una institución educativa ubicada en los distritos de Recuay o Yungay. Mientras que las variables que confluyen para no presentar despersonalización son: residir en el mismo distrito donde está ubicada la institución educativa donde labora y tener la condición de nombrado en el sector educación.

Las variables que confluyen para que el profesorado presente baja realización personal son: no tener capacitación permanente, presentar baja satisfacción laboral y baja carga familiar; mientras que para tener alta realización personal es el trabajar en una institución educativa de la zona rural.

El profesorado con síndrome de quemarse por el trabajo presenta muy poca satisfacción laboral y está propenso a elegir otro trabajo.