

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE ENFERMERÍA

***TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA***

**FACTORES LABORALES Y
SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS DOCENTES
ESCOLARES EN RELACIÓN CON EL
SÍNDROME DE BURNOUT, ESCUELAS SAN
MARTÍN, NICOYA Y JOSEFINA LÓPEZ,
SANTA CRUZ, III CUATRIMESTRE, 2016**

Sustentante

María José Acevedo Toruño

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	II
PRÓLOGO	VIII
CAPÍTULO I	10
1. MARCO CONTEXTUAL	10
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1. Antecedentes del problema	11
1.1.1.1. Internacional	11
1.1.1.2. Nacionales	14
1.1.2. Descripción	16
1.1.3. Situación que presenta un debilidad, deficiencia o vacío.	19
1.1.4 Justificación de la investigación.	20
1.2. Redacción del problema central: pregunta de la investigación	22
1.3. Objetivo general de la investigación	23
1.3.1. Objetivos específicos	23
1.4. Alcances y limitaciones.....	24
1.4.1. Alcances.....	24
1.4.2. Limitaciones	24
CAPÍTULO II	25
2. EL CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO	25
2.1. CONTEXTO HISTÓRICO	26
2.1.1. El Síndrome de Burnout	26
2.1.2. Factores laborales y socio demográficos	26
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1. Concepto de estrés.....	28
2.2.2 Diferencia entre ansiedad y estrés.....	30
2.2.3. Tipos de estrés	31
2.2.3.1. Eustrés.....	31
2.2.3.2 Distrés.....	32
2.2.4. Estrés laboral.....	34
2.2.5. Síndrome de Burnout.	36

2.2.5.1. Concepto de Síndrome de Burnout.....	36
2.2.5.2. Diferencia entre estrés y Síndrome de Burnout.	38
2.2.5.3. Características del Síndrome de Burnout.....	38
2.2.5.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout.	40
2.2.5.5. Perspectivas teóricas.....	42
2.2.5.6 Factores precipitantes.....	43
2.2.5.6.1. Factores sociales	43
2.2.5.6.2. Factores laborales.	44
2.2.5.6.3. Factores interpersonales.....	45
2.2.5.6.4. Factores individuales.....	45
2.2.5.7. Síntomas del Síndrome de Burnout	46
2.2.5.8. Diagnóstico del Síndrome de Burnout	47
2.2.5.9 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	48
2.2.6. Variables socio demográficas y laborales.....	50
2.2.6.1. Factores laborales	50
2.2.6.2. Factores socio demográficos.....	52
2.2.7. Teorizante de enfermería.....	53
2.2.7.1. Áreas teóricas del modelo de sistemas.....	53
2.2.7.2. Conceptos y definiciones de la teoría	56
2.2.7.2.1. Visión holística.....	56
2.2.7.2.2. Sistema abierto	57
2.2.7.2.3. Entorno.....	57
2.2.7.2.4. Sistema cliente	58
2.2.7.2.5. Salud.....	59
2.2.7.2.6. Elementos estresantes	60
2.2.7.2.7. Grado de reacción	60
2.2.7.2.8. Prevención como intervención	60
2.2.7.2.9. Reconstitución.....	61
2.2.7.2.10. Principales supuestos.....	61
2.2.7.2.11. Síntesis del modelo de sistema de Neuman	63
CAPÍTULO III.....	64
3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	64
3.1. Tipo de investigación.....	65

3.2. Área de estudio	65
3.2.2. Fuentes de información	66
3.2.3 Identificación, descripción y relación de variables	66
3.2.3.1. Variable independiente: Síndrome de Burnout	66
3.2.3.2. Variable dependiente: factores socio demográficos y laborales	67
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.3.1 Primera parte del cuestionario: socio demográfico y laboral	67
3.3.2. Segunda parte: Inventario de Burnout de Maslach adaptado para educadores.....	68
3.4. Cuadro de operacionalización	71
Capítulo iv	75
Análisis de Resultados	75
4.1. Características socio demográficas	76
4.2. Características laborales.....	96
4.3. Análisis de los ítems del Inventario de Maslach para Burnout en las instituciones.	114
4.3.1 Agotamiento emocional.....	114
4.3.2. Despersonalización.....	117
4.3.3. Realización personal.....	118
Capítulo V	121
Conclusiones y Recomendaciones	121
Conclusiones	122
Recomendaciones	123
BIBLIOGRAFÍA	124
1. Bibliografía citada.....	124
Anexos	130
Anexo 1. Dedicatoria.	130
Anexo 2. Agradecimientos.	131
Anexo 3. Instrumento de la investigación.....	132
Anexo 4. Declaración jurada.	137
Anexo 5. Carta del tutor.	138
Anexo 6. Carta del lector.....	139
Anexo 7. Carta de filólogo.	140
Anexo 8. Carta de aprobación de correcciones	141

ÍNDICE DE GRÁFICOS, ESQUEMA Y OTROS

Índice de Tablas

Tabla 1. Ítems según dimensiones del síndrome de burnout	69
Tabla 2. Agotamiento emocional según puntuación individual y grupal, Escuela San Martín, diciembre, 2016	115
Tabla 3. Agotamiento emocional según puntuación individual y grupal, Escuela Josefina López, diciembre, 2016	116
Tabla 4. Despersonalización según puntuación individual y grupal, Escuela San Martín, diciembre 2016	117
Tabla 5. Despersonalización según puntuación individual y grupal, Escuela Josefina López, diciembre, 2016	118
Tabla 6. Realización personal según puntuación individual y grupal, Escuela San Martín, diciembre, 2016	119
Tabla 7. Realización personal según puntuación individual y grupal, Escuela Josefina López, diciembre, 2016	120

Índice de gráficos

Gráfico N.º 1. Docentes escolares y personal administrativo según sexo, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	76
Gráfico N.º 2. Docentes escolares y personal administrativo según edad, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	78
Gráfico N.º 3. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de síndrome de burnout de edad, diciembre, 2016	80
Gráfico N.º 4. Docentes escolares y personal administrativo según estado civil, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	81

Gráfico N.º 5. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout de estado civil, diciembre, 2016	82
Gráfico N.º 6. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con vivir en compañía, con hijos y dependencia económica, diciembre, 2016	83
Gráfico N.º 7. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con vivir solo, sin hijos y no dependencia económica, diciembre, 2016	86
Gráfico N.º 8. Docentes escolares y personal administrativo según frecuencia de consumo de bebidas alcoholicas, escuelas San Martín Nicoya y Josefina López, diciembre, 2016	88
Gráfico N.º 9. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con frecuencia de consumo de bebidas alcoholicas, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	90
Gráfico N.º 10. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con ejercicio físico, diciembre, 2016	91
Gráfico N.º 11. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout, relacionado con ausencia o presencia de medicación permanente, diciembre, 2016	93
Gráfico N.º 12. Docentes escolares y administrativos según último grado académico, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	96
Gráfico N.º 13. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con el último grado académico obtenido, diciembre, 2016	97
Gráfico N.º 14. Docentes escolares y personal administrativo según frecuencia de capacitaciones anuales, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016.....	98
Gráfico N.º 15. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionados con presencia o ausencia de capacitaciones anuales, diciembre, 2016	100
Gráfico N.º 16. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de síndrome de burnout relacionado con frecuencia de capacitaciones anuales, diciembre, 2016	100

Gráfico N.º 17. Docentes escolares y administrativos según horas semanales invertidas en el hogar, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	102
Gráfico N.º 18. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de síndrome de burnout relacionadas con horas semanales invertidas desde el hogar, diciembre, 2016	104
Gráfico N.º 19. Docentes y personal administrativos según años laborados, escuelas San Martín Nicoya y Josefina López, diciembre, 2016.....	10505
Gráfico N.º 20. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con años laborados, Escuela San Martín, diciembre, 2016	106
Gráfico N.º 21. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con años laborados, Escuela Josefina López, diciembre, 2016.....	107
Gráfico N.º 22. Docentes según cantidad de estudiantes a cargo, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	108
Gráfico N.º 23. Docentes según subescalas de burnout relacionado con la cantidad de estudiantes a cargo, Escuela San Martín, diciembre, 2016	110
Gráfico N.º 24. Docentes según subescalas de burnout relacionado con la cantidad de estudiantes a cargo, Escuela Josefina López, diciembre, 2016	111
Gráfico N.º 25. Docentes escolares y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con el tipo de contratación laboral, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	1122
Gráfico N.º 26. Docentes y personal administrativo según subescalas de burnout relacionado con la incapacidades anual, escuelas San Martín y Josefina López, diciembre, 2016	113

PRÓLOGO

Los factores laborales y sociodemográficos han sido relacionados con el desarrollo del Síndrome de Burnout en varias investigaciones, debido a que el área laboral tiene ciertas características que pueden llegar a ser sus factores desencadenantes, como el contenido del puesto, aspectos organizacionales, ambiente físico laboral, desarrollo de la carrera, nuevas tecnologías, desempeño de roles, oportunidades de decisión y realización personal, rotación de turnos y sobrecarga laboral. De igual manera, cada trabajador tiene su vida personal y características propias que se pueden considerar como motivos de desarrollo de la enfermedad.

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico laboral al que se encuentra expuesto el trabajador, se evidencia un agotamiento emocional, una despersonalización y una falta de realización propia. El trabajador, en sí, no se encuentra satisfecho con su trabajo ni consigo mismo, más bien está lejos del motivo por el cual inició sus labores o los ideales que tenía a nivel personal, social o laboral por alcanzar. Es una cascada de eventos físicos y emocionales que, principalmente, aparecen en profesiones de ayuda o servicio.

En el primer capítulo, se encuentran los principales antecedentes tanto a nivel nacional como internacional relacionados con el tema de estudio; así como el objetivo general y los objetivos específicos, en los cuales se basa la investigación. Además, se plantea el problema central a resolver, se describe la problemática y las deficiencias o vacíos encontrados. Y, por último, los alcances y las limitaciones a las que se enfrenta la presente investigación.

En el segundo capítulo, se presentan los argumentos teóricos en los que se basa esta investigación, para mostrar las diferentes ideologías de los autores sobre varios puntos relevantes. Así como una línea de tiempo para observar el desarrollo de cada variable de este estudio.

Durante el tercer capítulo, se presenta la metodología a aplicar, se detalla a fondo el diseño, tipo, unidades de estudio y fuentes de información utilizadas; además de la relación entre las variables. A su vez, se presenta el cuadro de operacionalización de variables aplicado para obtener los datos necesarios de la investigación.

En el capítulo cuatro, se desarrolla el análisis e interpretación de los datos obtenidos por la investigación, relacionándolo con las bases teóricas del capítulo segundo y se observa si concuerdan o no con estas. Incluso, con ello se cumplen los objetivos planteados desde un principio en el proyecto.

Para finalizar, en el capítulo número cinco, se mencionan las principales conclusiones puntuales que se obtuvieron con el desarrollo de la investigación en curso, así como recomendaciones que se pueden aplicar en los lugares de estudio.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONTEXTUAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

1.1.1.2. Internacional

A nivel mundial, el Síndrome de Burnout ha sido estudiado desde varias perspectivas a lo largo de los años. A continuación, se mencionan las investigaciones más relevantes en relación directa con el tema de estudio.

El autor Gómez Restrepo *et al.*¹ realiza una investigación en Colombia en el año 2009, que tiene como título “El docente, su entorno y síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá”¹. Es un estudio de tipo transversal, donde se investigaron a 343 docentes, de tres colegios públicos de Bogotá, Colombia. Como instrumento aplicado, utilizaron la escala de Maslach para Burnout y un cuestionario para indagar acerca de factores sociodemográficos, personales y laborales.

En la investigación, los autores destacan que el síndrome de agotamiento profesional involucra a trabajadores que realizan prestación de servicios, como los docentes. Destaca que entre los factores de riesgo para padecer este síndrome se encuentra estar a cargo de grupos numerosos de estudiantes con mal comportamiento, conductas destructivas o agresivas y estar expuesto a situaciones de violencia durante las horas laborales. Enfatiza, además, que las características sociodemográficas son un factor importante para desarrollar el síndrome.

La investigación obtiene por resultados que los maestros se encuentran en un ambiente negativo, pobre de apoyo y relaciones interpersonales con los compañeros deficientes. También recalcan las dificultades para trabajar con estudiantes que presentan problemas de comportamiento, además de conflictos con los alumnos y padres de familia y complicaciones para enseñar a estudiantes con algún tipo de discapacidad (física, sensorial, mental u emocional).

Los autores Díaz, López y Varela², en el 2012, realizan una investigación sobre “Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia”², una investigación no experimental con diseño transversal-correlacionar. La muestra estuvo conformada por 82 docentes: 44, de un colegio privado y 38, de uno público.

En la investigación, se abarcaron las tres dimensiones del síndrome de burnout: el agotamiento emocional, despersonalización y pérdida del logro o realización personal, esto relacionado con el individuo y el ámbito laboral. Así mismo, se investigó las variables sociodemográficas de los encuestados.

Los resultados arrojados mencionan que los docentes tanto a nivel privado como público presentan estrés moderado, por lo cual, no se considera como un síndrome de burnout. La variable sociodemográfica no tuvo valor significativo en el estrés. De las tres dimensiones mencionadas con anterioridad, no presentan agotamiento emocional, no hay una despersonalización y, solo en la realización personal, la población investigada menciona no sentirse contenta con el trabajo y no disfrutar su vida laboral. La ruta a seguir que concluye la investigación es proporcionarles armas a los docentes que les permitan manejar el estrés.

La autora Ratto Dattoli *et al.*³, en el 2015, realizan un estudio sobre “El síndrome por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo”³. Una investigación de tipo exploratoria, descriptiva, relacional que contó con una muestra no probabilística e intencional de 71 docentes, de cuatro colegios privados de Montevideo, Uruguay.

Para esta investigación, la autora define los factores psicosociales como las condiciones presentes en el escenario laboral, lo cual incluye la organización del trabajo y contenido del puesto, condiciones que tienen la capacidad de influir de manera positiva o negativa en la salud del trabajador y en la de sus clientes. Dentro del estudio, se extraen dos datos importantes, en investigaciones consultadas por Ratto Dattoli *et al.*³, las cuales son que la edad donde presentaron el síndrome oscilaban entre 41 y 50 años (58,9 %) y, según la experiencia, el 40 % presentaban entre 21 a 25 años en ese cargo.

En los datos obtenidos, mencionan que el 21,4 % de los docentes encuestados manifiestan niveles más altos del síndrome de quemarse por el trabajo y un 24,3 % está en nivel alto, o sea, en riesgo de presentar el síndrome. Además, muestran actitudes negativas hacia el trabajo y pérdida de interés; esto propicia un desgaste en la relación docente-estudiante. En la parte laboral, resalta que hay una insatisfacción de los profesionales con respecto a la disposición de material de trabajo y poca participación de los padres de familia en la educación de los hijos.

Las autoras Saltijeral Méndez y Ramos Lira⁴, en el 2015, realizan una investigación sobre “Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal”⁴, elaborada en México. Un estudio con

metodología mixta, en el cual participaron 28 docentes en total, mitad hombres y mitad mujeres.

En la investigación, mencionan que los estresores específicos de los docentes son, por lo general, concluir el programa, sobrecarga de trabajo y alumnos por atender, falta de apoyo, sensación de que el trabajo no es suficientemente remunerado. Específicamente, en México, hay dos factores que aumentan el desgaste: carencia de formación pedagógica y alta frecuencia de actividades ilícitas o violentas en la institución.

En los resultados, se menciona que las características demográficas y laborales, el tener muchos alumnos e impartir el tercer grado, reportan un mayor agotamiento emocional. Dentro de los resultados más destacados, se encuentran que el estrés y desgaste se generan por parte de los problemas con los alumnos, ya que la indisciplina y la violencia es rutina diaria en esta institución, maximizando el desgaste profesional.

1.1.1.3. Nacionales

En el ámbito nacional, se han realizado investigaciones sobre el síndrome de burnout, pero enfocadas, en su mayoría, hacia población trabajadora en el campo de la salud, como médicos, enfermeros, estudiantes de medicina, estudiantes de enfermería, microbiólogos, odontólogos, entre otras disciplinas. Pero orientadas a la población docente se encuentran pocas investigaciones. A continuación, se citan las más acorde con el tema de investigación.

La autora Alpízar⁵, en el año 2014, realiza una investigación titulada “Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes universitarios y su relación con variables sociodemográficas y laborales”⁵, un estudio de tipo descriptivo-correlacionar que contó

con la participación de 251 docentes en total y se realizó en la Universidad de Costa Rica, Sede Occidental.

Según los datos obtenidos, solo cuatro personas, es decir, un 1,59 % del total, poseen síndrome de burnout, número bajo para la cantidad de participantes del estudio. A nivel sociodemográfico, se obtienen los siguientes resultados “ser mujer en unión libre, separada o divorciada, sin hijos(as) y vivir con otras personas (familia de origen, tíos(as), primos(as) o amigos(as)).”⁵ son factores generadores de burnout.

En la parte laboral, se menciona que la estabilidad y la poca experiencia provocan sintomatología de síndrome de burnout. Al final del estudio, surge una nueva variable: cursar un posgrado o ser estudiante activo potencia las dimensiones del burnout.

La autora Álvarez *et al.*⁶ realiza la investigación “El síndrome de burnout y su relación con variables sociodemográficas y laborales en profesionales de la Orientación en secundaria”⁶ en el año 2015. Se realizó con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo; el total de la población fue de 389 profesionales en orientación.

Dentro de los principales resultados, se obtuvo un nivel moderado del síndrome de burnout, además las mujeres muestran mayores niveles del síndrome en la dimensión de agotamiento emocional. En la parte laboral, la limitación en capacitaciones es un factor que propicia la aparición del burnout en la población. También variables como la cantidad de hijos, edad, estado civil, grado académico, dependencia económica, años laborales, calidad de puesto, tipo de nombramiento, entre otras no significativas para la investigación.

1.1.2. Descripción

El nivel de exigencia en el área laboral a la que se enfrentan, actualmente, los trabajadores es cada vez mayor, ya que se busca una competitividad y, sobre todo, calidad a la hora de desempeñar las funciones de cada puesto. Esta exigencia genera, en primera instancia, estrés al trabajador, porque no logra sobrellevar la demanda de trabajo acorde con sus capacidades.

Acotando a lo anterior, Rubio⁷ menciona que «La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera el entorno laboral como un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su labor». Con lo anterior, se fundamenta que el ámbito laboral puede generar daños hacia la salud, como mialgias, cefaleas, hipertensión arterial, ansiedad, depresión, nerviosismo y problemas emocionales, por mencionar algunos de los efectos. Para el 2001, la OIT reconoce que el estrés y el agotamiento, son problemas de salud mental, en el medio ambiente de trabajo y que el síndrome quemado por el trabajo (SQT) es un efecto crónico del estrés laboral.

Un trabajador con Burnout es aquel que inicia con entusiasmo, pasión y deseos de superación, pero se transforma en una persona que da el mínimo esfuerzo, no tiene anhelos de superación, incumple los horarios de trabajo, y tiene relaciones interpersonales deficientes con los compañeros y los clientes, gracias a las secuelas del síndrome en mención.

En el apartado de antecedentes, se menciona que el Burnout afecta a las personas que brindan servicio a otro ser humano, Maslach⁸ lo define como: «El burnout es un problema que surgió primero en trabajos de cuidado y servicio humano, tales como cuidado de salud,

salud mental, servicios sociales, el sistema de justicia criminal, profesiones religiosas, orientación, y educación (Maslach 1982). Todas estas ocupaciones comparten un punto central de proporcionar ayuda y servicio a gente necesitada, en otras palabras, el aspecto principal del trabajo es la relación entre el proveedor y el que recibe»⁸

Por ello la investigación está dirigida hacia los docentes, que pueden llegar a estar afectados por burnout y presentar limitaciones notables para ejercer el trabajo deteriorando, con ello, la relación con los estudiantes y su proceso de aprendizaje.

El trabajo que desempeñan estos profesionales tiene exigencias a nivel laboral, emocional y social. Laboral debido a la preparación de lecciones, materiales, registro de notas, conducta, dinámicas, cumplimiento del programa escolar, realización y aplicación de exámenes, entre otras, esto lo convierte en un trabajo desgastante; sin dejar de lado la cantidad de tareas que se llevan para sus hogares, disminuyendo el tiempo efectivo de compartir con los suyos.

En el ámbito emocional, porque deben de manejar las situaciones que externa el niño, tanto la parte sentimental como familiar, así como la transferencia y contratransferencia que puede generarse a través de la convivencia en las aulas escolares, que producen una inversión de energía emocional.

Y social, porque son visualizados como un modelo a seguir donde se esperan conductas intachables. La sociedad, culturalmente, les deposita la formación de los niños y jóvenes, sin embargo, de igual forma, les resta la posibilidad de establecer normas estrictas ante las conductas reprochables; es decir, la sociedad los sumerge en un doble discurso, donde el desgaste es una de las aristas esperadas del grupo docente.

Desde esta misma perspectiva, Alpízar Rojas⁵ explica como los docentes son «... una de las poblaciones en riesgo de sufrir Síndrome de Burnout, por las características de su trabajo de servicio a otros, se ven exigidos en sus labores no solo profesionalmente, sino emocional y psicológicamente»⁵.

Con lo anterior, se deja en claro las exigencias en la cuales está inmersa esta profesión y los factores que convergen para desarrollar Burnout. Así como, las condiciones laborales y las variables personales que propician su avance. Las variables individuales, sociodemográficas y de personalidad son condiciones importantes a considerar para el desarrollo del síndrome. Por ello, resulta importante estudiar esta problemática desde el ámbito de factores personales y sociodemográficos relacionados con el Síndrome de Burnout, punto importante de esta investigación.

1.1.3. Situación que presenta un debilidad, deficiencia o vacío.

El Síndrome de Burnout, desde que fue mencionado por primera vez hasta la actualidad, ha provocado múltiples investigaciones a nivel mundial. En el ámbito nacional, se encuentran investigaciones, pero no en gran volumen.

La mayoría de estos estudios, realizados en el país, están orientados hacia el sector salud, con poblaciones como enfermeros, médicos, residentes, internos, psicólogos, microbiólogos, farmacéuticos, entre otras. Pero para la profesión de docencia solo se encuentran dos investigaciones.

El encontrar solo un par de estudios a nivel nacional es una debilidad, porque no se conoce el estado situacional de la población, en otras palabras, no se sabe si ellos presentan o no el síndrome de burnout, o si tienen características que los hacen más susceptibles, factores desencadenantes, etc. Y en la mayoría de los casos, se subestiman los signos y síntomas por parte de los afectados, por lo cual no buscan ayuda profesional, exacerbándose y afectando el desempeño laboral y vida personal. El no contar con precedentes hace imposible trabajar sobre la prevención desde los primeros niveles de atención. En contraste, a nivel mundial, sí se investiga el burnout en los docentes, por ello, investigar a esta población ayuda a disminuir ese vacío que se encuentra en el país.

Igualmente, otra deficiencia localizada es la falta de estadística respecto a las personas que sufren síndrome de burnout, no, específicamente, en docencia, sino a nivel general.

1.1.4 Justificación de la investigación.

La presente investigación se encuadra en el marco de conveniencia, como plantea Hernández Sampieri⁹, es cuando una investigación brinda aportes, sirve para ampliar lo relevante al tema, y ayuda a la problemática, etc.

En este caso en específico, brinda aportes, debido a que ninguna de las instituciones elegidas presenta estudios previos sobre síndrome de burnout. Y se logrará identificar los factores laborales y socio demográficos en los profesionales de la docencia de las instituciones educativas en estudio.

Además es conveniente, ya que un trabajador con burnout presentan actitudes en su mayoría negativas para el trabajo, reflejándose en la relación con sus compañeros y la educación brindada a los niños. Por ello, con los resultados obtenidos, cada institución puede ocuparse de las áreas que salieran deficientes, desde una visión de la salud mental de los docentes.

Es una investigación viable porque, en otros países, como se evidencio en el apartado de antecedentes, se encuentran varios estudios en docentes. En cambio, en Costa Rica se encontraron solamente dos investigaciones orientadas hacia los profesionales de la docencia, por ello es importante darle este enfoque al burnout, ya que, principalmente, se estudia en área de salud, en lo que al país se refiere.

Es de conocimiento que el burnout es una patología que cada vez afecta más a los trabajadores, principalmente, a los que brindan servicio al cliente; desde el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo declara como un factor de riesgo laboral, esto mencionado por Saborío e Hidalgo¹⁰.

En sí, datos congruentes de la población que padece burnout no se encuentran, ni a nivel mundial ni nacional, porque se realizan estudios fragmentados en poblaciones específicas, esta una justificación más de estudio. Con la presente investigación, además de obtener los datos de factores sociodemográficos y laborales, se elabora una comparación entre dos instituciones educativas, con diferentes características: la Escuela San Martín de Nicoya y la Escuela Josefina López Bonilla en Santa Cruz.

La escuela San Martín está inmersa en una comunidad problemática del cantón de Nicoya que manifiesta conflictos sociales como el desempleo, drogadicción, abuso infantil, alcoholismo, entre otras. Por ello, los niños que asisten a esta institución son un espejo de estos problemas sociales y, al final de todo, llegan a expresar o reproducir estas conductas observadas en los hogares o en la comunidad en la institución educativa y esto lo viven y conviven los maestros. Es considerada una escuela de atención prioritaria por el Ministerio de Educación Pública.

La segunda, Escuela Josefina López Bonilla, se encuentra en el centro de Santa Cruz, Guanacaste; asisten niños y niñas, de diferentes estatus sociales. Es considerada una comunidad tranquila, con problemas sociales comunes, aunque no es considerada de atención prioritaria por el Ministerio de Educación Pública.

Esto le añade un plus a la investigación, ya que se van a obtener dos perspectivas distintas con datos muy variados y que beneficiarán a las instituciones en estudio, ya que tendrán una visión de sus trabajadores.

1.2. Redacción del problema central: pregunta de la investigación

¿Cuáles son los factores laborales y socio demográficos en los docentes escolares de las escuelas San Martín en Nicoya y Josefina López en Santa Cruz que promueven el desarrollo del síndrome de burnout, durante el tercer cuatrimestre, 2016?

1.3. Objetivo general de la investigación

Determinar los factores laborales y socio demográficos de los docentes escolares en relación con la aparición del síndrome de burnout, escuela San Martín, Nicoya y Josefina López, Santa Cruz, tercer cuatrimestre, 2016.

1.3.1. Objetivos específicos

- a) Reconocer los factores laborales que pueden generar síndrome de burnout en los docentes escolares.
- b) Establecer la influencia de las características socio demográficas en la presencia del síndrome de burnout en los docentes escolares de las instituciones San Martín, Nicoya y Josefina López, Santa Cruz.
- c) Estimar la prevalencia del síndrome de burnout en los docentes escolares de las instituciones en estudio, por medio de la Escala Maslach Burnout (MBI - ES)

1.4. Alcances y limitaciones

1.4.1. Alcances

Establecer las características socio demográficas de los profesionales de la docencia que predisponen el Síndrome de Burnout como causantes de incapacidad en la población.

La investigación abarca a los docentes escolares y personal administrativo de las escuelas San Martín de Nicoya y Josefina López de Santa Cruz, con el fin de identificar los factores laborales y socio demográficos, causantes de Síndrome de Burnout en la población.

1.4.2. Limitaciones

No se cuenta con el total de trabajadores de la entidad porque, en el momento de la encuesta, no se encontraban en la institución o se negaban a colaborar con el estudio.

También los docentes cuentan con muy poco tiempo disponible, por lo cual se les dificultó la realización del instrumento.

CAPÍTULO II

2. EL CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO

2.1. CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1. El Síndrome de Burnout

El primero en mencionar Síndrome de Burnout es el psiquiatra Herbert Freudenberger en el año 1974¹¹. Él observaba, en la clínica de New York, que las personas que estaban en contacto con toxicómanos, en el lapso de un año, sufrían de agotamiento, ansiedad, depresión, desmotivación hacia su labor y agresividad con los pacientes.

Cristina Maslach, en 1976¹¹, utiliza el término “*burnout*” para referirse a la pérdida de responsabilidad profesional, además menciona que el trastorno se da, exclusivamente, en profesionales de ayuda (personal sanitario y educadores) que prestan servicios al público. También los afectados con esta sobrecarga presentan agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

En el año 2000, los autores Gil-Monte y Peiró², desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales, emocionales y actitudinales. Maslach y Leiter, en el 2008³, relacionan el burnout, especialmente, con las características del trabajo que incluyen alto volumen de tareas, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social e injusticias.

2.1.2. Factores laborales y socio demográficos

El burnout, desde sus inicios en la década de los setenta, se vincula con los diferentes factores que lo pueden desencadenar, como los laborales, pero también con la influencia de

los factores personales Los primeros teóricos hacen descripción de como los trabajadores ,en una medida de tiempo de uno a tres años, pueden experimentar sensación de fracaso y agotamiento, lo cual les afecta la energía, recursos personales y fuerza espiritual, esto provocado por el estrés que genera el trabajo.

En los factores laborales que pueden desencadenar estrés de carácter crónico, se menciona cuatro áreas: ambiente físico de trabajo y contenido de puesto; estrés por el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera; los estresores relacionado con nuevas tecnologías; otros aspectos de la organización y fuentes externas.

Por otro lado, hay elementos de la esfera personal que se consideran como facilitadores, los cuales son conocidos como variables a nivel sociodemográficas propias de la dimensión personal que ejercen una función estresora para el trabajador; se puede dividir en tres áreas: variables demográficas, estrategias de afrontamiento y apoyo social percibido. Esta variable ejerce presión añadida a los factores estresantes a nivel laboral, por lo cual, en muchos textos, describe que el burnout es resultado de un agotamiento emocional del trabajador.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Concepto de estrés

El término estrés fue estudiado en primera instancia por Hans Selye en 1936, lo definió como «toda respuesta no específica que se le haga al organismo ante cualquier estímulo físico o psíquico que provoca una necesidad de reajuste», citado por Ezequiel¹².

En otras palabras, el estrés se visualiza como una respuesta ante cualquier situación que sobrepase las capacidades que tiene el individuo para enfrentarla. En la cual el organismo se ve obligado a realizar ajustes para poder soportarlo.

Otra conceptualización del término la realiza la autora Leira Permuy, quien lo define de la siguiente manera: «El término estrés —del inglés *stress*, fatiga— se suele asociar a un estado patológico, sin embargo, el mismo alude a una reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, y pueden estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie»¹³.

Se infiere, por tanto, que el estrés es una respuesta fisiopatológica del ser humano ante situaciones en las que se sobrepasa los límites que posee o, simplemente, rebasa los mecanismos de defensa del cuerpo.

Respaldando lo anterior, los autores Quiceno y Vinaccia¹⁴ mencionan lo siguiente: «Cuando se afirma que una persona padece de estrés, en términos generales de lo que se habla es de un exceso o sobreesfuerzo del organismo al sobreponerse al nivel de resistencia experimentado por éste o bien cuando en el organismo se produce un incremento de

activación que pone en riesgo su capacidad para mantener parámetros óptimos de homeostasis con el fin de lograr un máximo rendimiento psicológico y conductual»¹⁴.

Como se mencionaba con anterioridad, el estrés hace que nuestro organismo entre en un estado alerta para tratar de compensar la demanda a la cual se está enfrentando. Por ello, se pueden presentar alteraciones del ritmo cardiaco, respiratorias, cefaleas, mialgias, entre muchas más. Esto porque el cuerpo utiliza los recursos que tiene disponibles para poder solventar el sobreesfuerzo al cual se está enfrentando.

Además del concepto, los autores mencionados anteriormente señalan que los procesos cognoscitivos, emocionales y conductuales influyen en la forma como se enfrenta y se maneja un evento estresante. Pero lo que realmente marca la diferencia es cómo cada persona afronta las diferentes situaciones a las que está expuesto, teniendo en cuenta, claramente, las características individuales y naturales del medio.

Ahora bien, no se puede encasillar al estrés como un agente nocivo hacia la salud, porque en ciertas situaciones puede traer beneficios, ya que despierta la creatividad, optimismo y canaliza los esfuerzos para solventar la demanda. Por ejemplo, hay personas que necesitan sentirse presionadas para entregar un proyecto, trabajo o etc., por lo cual siempre dejarán los detalles para los últimos días u horas; esta presión es la que les hace tener mejores ideas, estar motivados y obtener excelentes resultados, debido a que necesitan ese estrés para realizarlo. También está el estrés como agente nocivo para la salud de la población, el cual causa tensión, estancamiento, sentimiento de fracaso y enfermedades.

2.2.2 Diferencia entre ansiedad y estrés.

El concepto ansiedad, en muchas ocasiones, se liga al concepto del estrés, porque se piensa que están netamente relacionados; a continuación se esclarecen ambos conceptos:

La autora Benito Lahuerta¹⁵ define estrés como: «conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las que se debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento»¹⁵.

Cuando esa demanda ambiental (laboral, social, familiar, etc.) es totalmente excesiva en relación con los recursos de afrontamiento, se producen reacciones adaptativas, movilización de recursos, entre otras. También se acompaña de emociones negativas, entre las cuales está la ansiedad, ira y depresión.

El estrés mismo tiene como manifestación la ansiedad, la cual es una respuesta emocional que se provoca por un agente desencadenante. Por ello, la ansiedad se define como «... una respuesta emocional al estrés, puede ser una reacción emocional de alerta ante una amenaza que puede originarse sin agente estresantes»¹⁵.

Entiéndase que el trastorno de ansiedad no depende de la existencia de agentes estresantes, pero sí los hace más vulnerables a padecerlo. En otras palabras, el estrés produce ansiedad pero el individuo que padece de ansiedad no, necesariamente, padece estrés.

2.2.3. Tipos de estrés

2.2.3.1. Eustrés

El eustrés es conocido como un estrés bueno, es cuando el organismo puede enfrentar las demandas a las cual el cuerpo lo está poniendo en prueba; dando respuesta en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona.

El eustrés lo define el autor Bustos¹⁶ como «las situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivas: produce estimulación y activación, permitiendo a las personas lograr resultados satisfactorios con costes personales razonables». El estrés positivo tiene como efecto sobre el organismo hacerlo más rápido, eficiente y sentir adrenalina.

En este tipo de estrés no se evita el factor estresante, sino que se afronta de manera abierta y se utilizan los recursos que se tienen al alcance. Este produce bienestar, aumento de la creatividad y motivación para resolver los problemas; por ello la autora Cruz Rubio⁷ menciona, una frase del médico Hans Seyle: «la completa libertad del estrés es la muerte»⁷. Con la cual deja en claro que diversas situaciones de la vida van a generar estrés, que puede ser positivo o negativo, pero dejar de sentir estas sensaciones solo se logrará cuando ya no se esté con vida, porque es parte de ella.

Por lo anterior, una persona necesita cierto grado de estrés positivo para tener un estímulo para realizar las actividades. Pero se debe tener en cuenta que puede volverse negativo en ciertas circunstancias, ya que todas las personas manejan de manera diferente los factores estresantes.

Este tipo de estrés se presenta durante periodos cortos de tiempo, en los cuales el cuerpo entra en el estado de alerta pero puede sustentar la demanda y, con ello, enfrentar la situación estresante. Pero se deja en claro que no son periodos de larga duración porque esto los convertiría en el siguiente tipo de estrés.

2.2.3.2 Distrés

El distrés, por su parte, es conocido como el estrés malo, donde las respuestas efectuadas por el organismo son insuficientes o exageradas en relación con la demanda. Es de carácter crónico y con una respuesta aguda o intensa, lo que produce el síndrome general de adaptación. Lo anterior expuesto por Bustos¹⁶.

Engloba todas las situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y que, probablemente, darán como resultado consecuencias negativas para la salud y bienestar psicológico. El individuo no puede hacer frente a las exigencias o demandas, y esta incapacidad de respuesta solo le generará más estrés.

Este tipo de estrés perjudicial puede provocar síntomas físicos y psicológicos como:

«Síntomas físicos: Hay una sensación de discomfort: tensión muscular, fatiga, náuseas, consumo excesivo de tabaco y alcohol, palpitaciones. Síntomas psicológicos: Angustia o depresión, pérdida de interés por la salud y el físico, menor atención en las tareas, agresividad»⁷.

Los síntomas citados anteriormente son percibidos como negativos por las personas y producen preocupación, lo que a su vez agravan los síntomas y se realiza un círculo vicioso.

Bustos¹⁶ menciona los diferentes tipos de distrés que se pueden presentar:

- a) Estrés agudo: es la forma más común de estrés, la cual proviene de las demandas y presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del futuro próximo; puede agotar y producir molestias psicológicas, cefaleas, molestias gastrointestinales, etc. Este tipo de estrés se produce por breves periodos de tiempo y puede aparecer en cualquier momento de la vida, pero puede ser tratado y minimizarse los posibles efectos.
- b) Estrés agudo episódico: es cuando el estrés agudo se presenta con frecuencia en una persona; usualmente, tienen vidas desordenadas, inmersas en crisis y caos, por lo cual, permanecen en la cresta del estrés agudo. Por lo general el lugar de trabajo es un lugar estresante para ellos.
- c) Estrés crónico: es cuando se presenta por un tiempo prolongado en el tiempo, continuo, no necesariamente intenso, pero exige adaptación permanente, sobrepasa el umbral de resistencia de la persona y provoca las enfermedades de adaptación.

El distrés, entonces, es el que se desencadena conocido como estrés laboral, porque genera altos niveles de estrés y, si a esto se le agrega estrategias de afrontamiento ineficaz o un desequilibrio entre las demandas y la capacidad para afrontarlo, se genera el conocido estrés laboral.

2.2.4. Estrés laboral

El estrés laboral es uno de los fenómenos que anteceden al síndrome de burnout. Causa, frecuentemente, manifestaciones adversas en la salud y bienestar de los trabajadores. Los factores responsables de que se genere son organizacionales, del medio ambiente y las funciones mismas. Todo lo anterior mencionado por Mondol López¹⁷.

El estrés es un trastorno tan común en la civilización moderna que hasta se percibe como cotidiano en ciertas situaciones. Unido a esto, los hábitos de vida que se llevan en las grandes ciudades y, sobre todo, en el ámbito laboral, donde las exigencias son en aumento y hay una lucha constante.

El estrés laboral puede desencadenar situaciones como las siguientes:

- a) originar una enfermedad;
- b) aumento de accidentes;
- c) absentismo laboral o disminución del rendimiento;
- d) incapacidad laboral por alteraciones somáticas o psicológicas;
- e) entre otras.

Por ello, el modelo de sistema de Betty Neuman¹⁸ es la teorizante que más se ajusta con estrés laboral, porque se trata a la persona como un todo en donde no solo se muestra el área laboral como desencadenante único, sino, también, se buscan los factores externos, realizando una visualización holística del cliente para tratar de una manera más efectiva los estresores.

El autor Chaves¹⁹ describe la importancia de conocer las fases del estrés, ya que están derivadas de su fisiopatología, la cual fue expuesta por Hans Seyle¹⁹ y se debe prestar mayor énfasis a las dos últimas fases, donde se genera un estrés crónico, y es el paso anterior para desarrollar el síndrome de burnout.

- a) **Fase de alarma:** el organismo se encuentra en un estado de alarma, ante los diferentes estresores; es donde se liberan las hormonas necesarias para que el organismo enfrente la demanda a la cual se encuentra expuesto.
- b) **Fase de resistencia:** en esta etapa, el cuerpo está acostumbrado a recibir las señales de alarma, lo cual entra en un estado de confort, resistiendo según los mecanismos de defensa de cada uno. Si falla esta resistencia, ante los estímulos constantes, avanzaría a la siguiente fase.
- c) **Fase de agotamiento:** en esta fase, se pierde la capacidad del organismo de responder a las demandas del medio ambiente, por lo cual, no se adapta a los constantes estímulos estresores. Una vez alcanzando el punto máximo, la persona sufre las consecuencias y aparecen síntomas como: cansancio, irritabilidad, disminución de la eficiencia, entre otras alteraciones fisiológicas. Cuando esta fase se sobrepasa, inician padecimientos como el síndrome de burnout.

Siguiendo con el modelo de sistemas¹⁸, las fases de estrés anteriormente explicadas son las que afectan la estructura básica del cliente, el cual está compuesto de anillos concéntricos, tiene un anillo interno que funciona como protección de la estructura básica del cliente. Posterior a este, tiene las líneas de resistencias, estas entran en acción para contrarrestar los elementos estresores. Las líneas normales de defensa que se expanden o se contraen

dependiendo del efecto estresor sobre la persona y la línea flexible de defensa, un círculo dinámico que se puede afectar con brevedad.

Entonces, esos círculos concéntricos, que se encargan de proteger a la persona, se van afectando paulatinamente desde el momento de la fase alarma, porque, desde esa instancia, la persona empieza a contrarrestar los estresores a medida de que avanza a la fase de resistencia; cada vez se va internando más en los círculos, hasta que llega a la fase de agotamiento, donde afecta la estructura básica del cliente, pasando al síndrome de burnout.

2.2.5. SÍNDROME DE BURNOUT.

2.2.5.1. Concepto de Síndrome de Burnout.

Antes de definir Síndrome de Burnout, hay que tener en claro que la palabra síndrome se refiere a «un conjunto de síntomas que se manifiestan en el tiempo y que constituyen un estado determinado clínicamente»⁷.

El autor Mondol López¹⁷ menciona las primeras definiciones que se encuentran de Burnout, las cuales son las siguientes:

En primera instancia, Herbert J. Freudenberger¹⁷, en 1974, lo definió como «un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía»; sin embargo, al transcurrir del tiempo, la Dra. Cristina Maslach lo definió como un «síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas»¹⁷.

Entonces, el Burnout es la consecuencia de una cascada de eventos estresantes que predisponen al individuo a experimentarlo, por lo general, los eventos son de ámbito laboral. Para el desarrollo del Síndrome es necesario estar continuamente interactuando con personas, en relaciones trabajador-cliente, siendo estas intensas o de larga duración. Esto lleva a conceptualizar el burnout como un proceso continuo que surge de manera progresiva, de carácter crónico que afecta la salud física y mental, tanto del individuo como de las personas que lo rodean.

Por otro lado, el burnout no solo afecta la vida laboral, también, otras áreas de la vida cotidiana, como la convivencia familiar y social; esto sustentado por Álvarez Córdoba *et al.*⁶ de la siguiente manera:

«el Síndrome de Burnout es una enfermedad que trastorna la calidad de vida familiar, social y laboral de quien lo padece. Cabe destacar que el síndrome se desarrolla, principalmente, con un perfil profesional determinado, aquellos profesionales que están en contacto directo con otras personas y en las cuales existe un compromiso de ayuda emocional»⁶.

Es decir, el Burnout surge en el ambiente laboral como secuela del cansancio y desgaste, pero sus secuelas sobrepasan estos límites, hasta generar conflicto en la familia, en las relaciones de pareja, en el comportamiento en sociedad y la calidad de vida del individuo, gracias a las complicaciones físicas y mentales que se establecen una vez desarrollado.

Para la psicóloga Maslach, el síndrome es un proceso multidimensional y añade que existe una dificultad para formular una definición concreta, debido a que las respuestas del síndrome se confunden con otros efectos del estrés.

2.2.5.2. Diferencia entre estrés y Síndrome de Burnout.

Después de conceptualizar estrés y síndrome de burnout, es necesario realizar una diferenciación, entre estos, ya que son conceptos básicos que se utilizarán durante toda la presente investigación.

Quinceno y Vinaccia¹⁴ realizan una diferenciación entre estos conceptos de la siguiente manera:

«el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca sin más el burnout; de la misma manera, un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva, el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto»¹⁴.

De una manera diferente, se puede interpretar que el estrés se relaciona con un sinnúmero de situaciones que están presentes en la vida cotidiana y el burnout es una de las formas en las cuales puede progresar el estrés laboral, porque no solo se debe a una sobrecarga laboral, sino, más bien, es una pérdida de los idealismos y un cansancio emocional por parte del sujeto.

2.2.5.3. Características del Síndrome de Burnout.

El Burnout tiene características propias que marcan la diferencia entre lo que es estrés u otras enfermedades, con las cuales, generalmente, se confunde el síndrome. La autora Cruz⁷ desarrolla estas características diferenciadoras de la siguiente manera:

- a) El Burnout se genera a raíz de las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización y con los clientes, a los cuales se les brinda servicio.
- b) También se desarrolla un sentimiento negativo hacia el trabajo.
- c) El individuo se distancia del trabajo. Además, pierde la capacidad en cuanto a sentimientos y relaciones. Se presenta un agotamiento psíquico y el daño, principalmente, es emocional. También se desarrolla depresión debido a la angustia, pérdida de ideales y tristeza.
- d) En el Burnout no existe ningún tipo de acoso. La persona, al verse superada por los factores estresores, empieza a reflejar su situación hacia los trabajadores, usuarios mal atendidos, carecen de recursos, habilidades o procedimientos para facilitar el trabajo del profesional.
- e) Se define como un trastorno propiamente laboral.
- f) Se desarrolla, generalmente, en determinadas profesiones, aunque no es excluyente de las demás. Se presenta mayor riesgo en trabajadores de los servicios de ayuda o en servicios donde se trabaja con personas.
- g) No hay una estigmatización al trabajador que lo sufre, a diferencia de otros trastornos psíquicos. Este puede seguir laborando, bajo condiciones establecidas, cuidando la salud propia y también a los clientes.
- h) Es un trastorno crónico. Los síntomas no aparecen de manera agresiva, sino que se va presentando progresiva y continuamente; se presencian cambios de comportamiento y síntomas a nivel físico y psicológico, que se mantienen en el tiempo y se pueden agravar.
- i) Puede llegar a incapacitar de trabajar a la persona.

- j) El Burnout afecta los pensamientos, comportamientos, autopercepción, el carácter, entre otros, por lo cual, necesita una recuperación a medio y largo plazo.
- k) Además, que se puede presentar de manera colectiva.

Las características facilitan el diagnóstico, ya que se logra descartar las patologías que suelen confundirse con burnout.

2.2.5.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout.

Anteriormente, se recalcó que el Síndrome de Burnout se encuentra compuesto por un proceso multidimensional. Las tres dimensiones que menciona la psicóloga Maslach son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal:-

- a) Agotamiento emocional

Se caracteriza por un conjunto de sentimientos y percepciones de estar cansado referente a las labores que debe realizar, se puede comparar con la luz de una vela que empieza a debilitarse o desgastarse, es decir, el profesional empieza a sentirse más cansado de lo común, le cuesta levantarse para ir al trabajo y los niveles de energía se encuentran, literalmente, por los suelos. La autora Maslach⁸ menciona que las quejas comunes son «estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo, simplemente es demasiado»⁸.

Este agotamiento va más allá de, simplemente, la parte física, sino compromete el nivel afectivo, lo cual va a generar agobio, cansancio, irritabilidad, desgano y, específicamente, marca un antes y un después en el desempeño del trabajador. Las principales fuentes de este agotamiento es la sobre carga laboral y los conflictos personales en el trabajo.

b) Despersonalización o cinismo.

El autor Abreu²⁰ describe esta dimensión como «Una respuesta impersonal, insensible, deshumanizada, poco empática o negativa hacia quienes se atiende o se brinda los servicios»²⁰. Es una respuesta al exceso de agotamiento emocional al cual se encuentra expuesto, en primera instancia es una conducta auto-protectora y amortiguadora emocional.

Entiéndase como un mecanismo de defensa, en la cual el individuo se encuentra trabajando intensamente y haciendo demasiadas tareas al mismo tiempo; comienza a apartarse y reducir lo que realiza, a manera de protección. Pero ese desapego hace perder el idealismo y la humanización. A medida que pasa el tiempo, se evidencia que los trabajadores no crean formas de contención, sino reducen la cantidad de trabajo y desarrollan una reacción negativa hacia las personas y su labor.

El desarrollo del cinismo, hace que los trabajadores cambien totalmente la ideología, de hacer el mejor esfuerzo a realizar solo el mínimo. Cada vez se encuentran menos tiempo en el trabajo y reduce la cantidad de energía dedicada a este, por ende, se observa un decrepito en la calidad del desempeño.

c) Baja realización personal o ineficacia:

Es el componente de autoevaluación del burnout. Los trabajadores, según la autora Estella Villa²¹, «tienen tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa»²¹. Son sentimientos de incompetencia, carencia de logros y productividad laboral. Aunado a esto, se aumenta este sentimiento con una carencia de recursos de trabajo, así como una falta de apoyo social y de oportunidades para el desarrollo profesional.

Crea una sensación de ineficacia que hace a los trabajadores con burnout sentir que se han equivocado en la elección de carrera y no les agrada el tipo de persona en el cual se han convertido. Por lo cual, llegan a tener consideraciones negativas de sí mismos y de los demás.

Álvarez⁶ resume las dimensiones de la siguiente manera:

«Sus tres dimensiones están definidas en términos de interacciones con usuarios del servicio prestado. Así por ejemplo, el “agotamiento emocional” se refiere a la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los usuarios. La “despersonalización” se refiere a actitudes negativas cínicas hacia los usuarios. Finalmente, la falta de “realización personal” hace referencia a la tendencia a evaluar el propio trabajo con los usuarios de forma negativa»⁶.

Todo lo anterior, teniendo en cuenta que la aparición de cada dimensión se va dando a medida que la persona va perdiendo los recursos para afrontar los altos niveles de estrés, al que se encuentra expuesto.

2.2.5.5. Perspectivas teóricas

El síndrome de burnout se puede delimitar también desde dos perspectivas teóricas: la clínica y la psicosocial, que fueron propuestas por los autores Gil Monte y Peiró²².

- a) Perspectiva clínica: es un estado de consecuencia por el estrés laboral. Gestoso²³ menciona que el síndrome de burnout se refiere a la vivencia del agotamiento, desencanto y pérdida de interés por el trabajo que se observa en los trabajadores que están en contacto directo con personas. El mismo se desarrolla por una frustración

en lograr una serie de expectativas inalcanzables que se había propuesto el trabajador en el área laboral.

- b) Perspectiva psicosocial: Las autoras Irías Maroto y Ulate Araya²⁴ mencionan esta perspectiva como un proceso que se elabora debido a la interacción de las características del contexto laboral y las variables personales.

Desde esta visión, el burnout es entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que aparecen por las relaciones sociales que establece el profesional con los usuarios. Es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección ante el estrés que le genera la relación profesional-cliente y profesional-organización.

La diferencia radica en que, si se observa como síndrome, es un conjunto de emociones y conductas que se asocian al estrés laboral, en cambio, como proceso, engloba una serie de fases diferentes con diversas sintomatologías.

2.2.5.6 Factores precipitantes

La autora Cruz Rubio⁷ plantea los factores desencadenantes del burnout y recalca que la mayoría de investigaciones se basan en su sintomatología, pero es de mayor relevancia conocer esos factores causales que pueden producir la génesis del síndrome, ya que es en la raíz del problema que se pueden plantear soluciones preventivas más que paliativas. A continuación, se desarrollan.

2.2.5.6.1. Factores sociales

- a) El crecimiento en el sector de servicio. La sociedad y las empresas, actualmente, se interesan por dar un trato especial a los clientes, por ello, los servicios se orientan

hacia un trabajo directo con el cliente, bajo la frase «el cliente siempre tiene la razón».

- b) Cambio de rol en los profesionales. Es decir, que además de ejercer las funciones para las cuales está calificado el profesional, debe aportar un trabajo emocional, esto significa, que debe utilizar las emociones, los sentimientos y las habilidades sociales para no herir la susceptibilidad del cliente.
- c) La inestabilidad laboral a la cual se enfrentan, actualmente, los trabajadores los coloca en una situación susceptible, desprotegida, con trabajos temporales, subcontrataciones, disminución de los derechos, condiciones de trabajo deficientes, poca formación y un mal clima laboral, esto hace que las relaciones sociales laborales se vean afectadas

2.2.5.6.2. Factores laborales.

- a) Estructura burocratizada: el profesional, en este tipo de estructura administrativa, pierde el control del trabajo que realiza, solo hacen procedimientos estandarizados y que le impiden ofrecer un servicio personalizado al usuario. A esto se le une una fuerte rutina, estructuras y jerarquías rígidas que disminuye la motivación.
- b) Falta de recursos: tanto en lo personal, material y de tiempo.
- c) Cambios tecnológicos: la implementación de nuevas tecnologías genera estrés en los colaboradores, ya que en muchas ocasiones solo se implementan estas nuevas herramientas y no se les da la debida capacitación, lo cual hace que se sientan inútiles en el puesto.
- d) Entorno laboral: es con las deficiencias a las cuales se enfrenta el trabajador, como poca iluminación, bajos recursos, agentes físicos y químicos.

- e) Conflicto y ambigüedad de rol: no hay claridad de las funciones de los puestos, ya que, continuamente, se agregan o se eliminan funciones, esto crea conflictos en los trabajadores. Y muchas veces tiene que desempeñar roles contradictorios.
- f) Puestos de trabajo con una mala retribución, falta de incentivos, bajos retos profesionales, falta de desarrollo profesional.
- g) Falta de control y autonomía, el no poder tomar decisiones o, simplemente, no ver el trabajo terminado crea frustración en los colaboradores.

2.2.5.6.3. Factores interpersonales

- a) Conflictos personales: se produce ante un trato continuo con casos complicados y un clima laboral negativo y aumentado, posiblemente, por la rivalidad entre compañeros.
- b) Bajo apoyo por parte de la organización, hay poco reconocimiento al esfuerzo que se realiza y no hay retroalimentaciones. Y ante situaciones conflictivas, en la mayoría de casos, siempre la culpa es del trabajador, sin analizar más allá la situación.
- c) Falta de coordinación, cuando no se realiza un trabajo en equipo, se pueden incurrir en muchos fallos de línea.
- d) Falta de colaboración, un ambiente poco solidario y mal clima laboral.

2.2.5.6.4. Factores individuales

- a) Situaciones de estrés en la vida personal: el ser humano al ser holístico, no puede dejar de lado las preocupaciones o conflictos que tiene a nivel externo del trabajo, por lo cual, en cierta medida, siempre carga con esos conflictos hacia el ámbito laboral.

- b) Variables sociodemográficas: se menciona una diferencia entre el sexo, pero no se han obtenido datos de peso. En edad, tentativamente, se dice que afecta más en los intervalos de 30 a 50 años, en el cual, comprende un periodo de estabilización y desarrollo de la carrera profesional.
- c) Personalidad: hay ciertos rasgos de la personalidad que hacen a alguien más propenso a ser afectado por este síndrome, como las personas con una gran autoexigencia personal y profesional, deseo de control, sentimiento de omnipotencia o quien cree estar más preparado que los demás.
- d) Problemas personales como baja autoestima.
- e) Estos factores pueden llegar a desarrollar burnout, es donde se empieza a observar los síntomas en el individuo.

Estos factores precipitantes del síndrome de burnout son consecuencia, según la teorizante de Betty Neuman¹⁸, de fuerzas interpersonales, intrapersonales y extrapersonales, o sea, no se generan de una sola fuente, porque el burnout no, solamente, se desarrolla por el ámbito laboral, es una suma de factores que influyen para desencadenarlo.

2.2.5.7. Síntomas del Síndrome de Burnout

Los síntomas que presenta una persona con Burnout son totalmente extensos, se pueden llegar a contabilizar más de cien, pero, para esta investigación en específico, se toman como referencia, los citados por los autores Quiceno y Vinaccia¹⁴, Carlín *et al.*¹¹ y Arias Garro²⁵, los cuales son los siguientes:

- a) A nivel somático: cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicósomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, incremento

de infecciones de vías respiratorias superior, lumbalgia, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.) y disminución del número total de linfocitos, de células T (CD3, CD4) y *Natural Killers* (NK).

- b) A nivel conductual: comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, actitud cínica, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, quejas constantes, comportamientos de alto riesgo como conductas agresivas hacia los clientes, ausentismo laboral, consumo de sustancias psicoactivas, tranquilizantes y barbitúricos e incremento en el uso del alcohol.
- c) A nivel emocional: agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad y odio, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, ansiedad, desorientación, sentimientos depresivos.
- d) A nivel cognitivo: cogniciones asociadas a baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional, ideación suicida, ideas de culpa, etc.
- e) Interpersonales: aislamiento y superficialidad en el contacto con los demás.

2.2.5.8. Diagnóstico del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout, por ser una patología psicológica, cuenta con una variedad de pruebas o test que se pueden aplicar para el diagnóstico, pero el instrumento más utilizado es el “Maslach Burnout Inventory” (MBI)²⁶.

Gil Monte²⁶ menciona que existen tres versiones de este test, el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), el cual está dirigido a personal de salud, cuenta con 22 ítems que se

distribuyen en las tres escalas y miden la frecuencia con la que los trabajadores se encuentran en las tres dimensiones. El siguiente es el MBI-Educators Survey (MBI-ES), es la misma versión que el primero, solo cambia la palabra paciente por alumno, pero de ahí en adelante la estructura y todo lo que conlleva es lo mismo. Y, por último, el MBI-General Survey (MBI-GS). En esta versión, el MBI es de carácter general, no es exclusivo de profesionales, sino está dirigido hacia toda la población. Se mantiene la parte tridimensional y se disminuye la cantidad de ítems a 16.

Para el diagnóstico de cada una de las dimensiones, se consideran las variables continuas y las puntuaciones de los individuos se clasifican mediante un sistema de percentiles para cada escala. Por encima del percentil 66, se considera de categoría alta; entre el percentil 33 y 66, categoría media; y por debajo del percentil 33 es categoría baja.

Otros instrumentos para medir la presencia o ausencia del síndrome de burnout son el Inventario de Burnout de Copenhague (CBI), Burnout Measure (BM) y Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT-PD).

2.2.5.9 Consecuencias del Síndrome de Burnout.

Las consecuencias del Síndrome de Burnout están estrechamente ligadas con las manifestaciones clínicas o síntomas que presenta el individuo. El autor Moreno Jiménez²⁷ menciona «múltiples referencias posibles no han resuelto la ambigüedad de diferenciar lo que es un síntoma de burnout y lo que es una consecuencia del mismo»²⁷. Lo anterior debido a que múltiples definiciones de burnout utilizan la palabra cansancio emocional y esta encasilla una amplia gama de manifestaciones que pueden ser tomadas como síntomas o consecuencias, debido a que la línea divisoria que los separa es demasiado delgada y, en muchas ocasiones, arbitraria.

Las consecuencias afectan la salud del individuo, pero, en general, la organización es la que sale más afectada. Álvarez Córdoba *et al.*⁶ dividen en tres niveles las consecuencias del Burnout, que son: físico, psicológico y organización, los cuales se desarrollan a continuación.

- a) Nivel físico: trastornos psicosomáticos, cansancio emocional y falta de salud. También a nivel físico la autora Reyes²⁸ menciona: «insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral»²⁸.
- b) Nivel psicológico: actitudes negativas hacia sí mismo y los demás, sentimientos de culpabilidad, irritabilidad, baja motivación generalizada, ansiedad y preocupación.
- c) Nivel organizacional: se da un deterioro en la calidad del servicio al cliente, como también hacia el funcionamiento de la organización. Por lo general, lo que se manifiesta es incumplimiento de las normas, retrasos frecuentes de los trabajadores, largas pausas en los descansos, ausencia de puesto, depreciación del rendimiento profesional, disminución de la motivación y actitudes negativas hacia el trabajo.

Álvarez *et al.*⁶, añade a las consecuencias en el ámbito organizacional las siguientes «es la pérdida de la conducta proactiva de la persona, de forma que el sujeto pierde la capacidad para planificar, proyectar y plantearse metas, especialmente, laborales»⁶.

En otras palabras, el individuo afectado por Burnout pierde todo tipo de interés hacia el ámbito laboral, afectando de manera negativa a la organización, porque tiende a actitudes que ponen en desventaja y deteriora, principalmente, la calidad de atención brindada a los clientes.

Las consecuencias del Síndrome de Burnout, afectan tanto en el ámbito personal como en el laboral; porque ninguno de ellos están desvinculados uno del otro, si bien es cierto el ámbito laboral es el que desencadena síntomas, el personal puede ser también un desencadenante o exacerbar los síntomas, ya que influyen variables individuales de la personalidad, entre otras características propias que afectan en la frecuencia e intensidad con la que los sujetos manifiesten esas consecuencias.

2.2.6. VARIABLES SOCIO DEMOGRÁFICAS Y LABORALES

Conocer con exactitud las variables o factores desencadenantes del síndrome de burnout es complicado, ya que cualquier situación crónica y molesta en el lugar de trabajo puede ser considerada un estresor y, por lo tanto, un desencadenante o facilitador. Igualmente, la esfera personal ocasiona estrés en el trabajador, esta variable, según la autora Alpízar⁵, es conocida como socio-demográfica, incluye características personales y demográficas.

2.2.6.1. Factores laborales

Los factores laborales pueden llegar a ser un desencadenante o factor estresante de carácter crónico, para Álvarez⁶, se puede dividir en cuatro áreas: ambiente físico de trabajo y contenido de puesto; estrés por el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera; estresores relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales; y las fuentes extra organizacionales de estrés laboral.

- a) El ambiente físico de trabajo y los contenidos del puesto.

Son las condiciones laborales a las cuales se enfrenta el trabajador, como el ruido, condiciones de la infraestructura, el horario de trabajo, la sobrecarga laboral, las funciones, entre otras.

b) El estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera.

El rol, Álvarez⁶ lo define como «el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición»⁶.

El conflicto se puede generar en dos áreas, la ambigüedad y el conflicto del rol. La ambigüedad del rol es cuando el trabajador no tiene la suficiente información acerca de las funciones de su puesto; mientras que el conflicto de rol se generaría cuando la persona tiene la información acerca de sus funciones, sin embargo, se contradice con respecto a lo que se espera del desempeño laboral.

c) Estresores relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales

Las nuevas tecnologías podrían facilitar o dificultar las circunstancias y el desempeño de un trabajador, puesto que conllevan un cambio en las habilidades del sujeto, las cuales debe aprender o reaprender de una u otra nueva forma para desempeñar su rol y seguir dentro del mercado laboral.

d) Las fuentes extra organizacionales de estrés laboral

Se han identificado otros aspectos organizacionales, como el clima organizacional, que incluyen la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y la falta de apoyo percibido, por estos, de parte de las jefaturas.

2.2.6.2. Factores socio demográficos

a) Edad: la edad se toma como un valor referente a la hora de investigar burnout, porque investigaciones, como la de Díaz Bambula y Gómez ²⁹, Alpízar⁵ y Saltijeral Méndez y Ramos Lira⁴, lo mencionan como un valor influyente para desencadenar el síndrome, ya que se atribuye que a menor edad del trabajador, mayor riesgo de percibir la sensación de quemarse; pero, en sí no hay todavía, en ninguna de las bibliografías consultadas, un rango etario establecido para generar el síndrome.

b) Sexo: se considera que la mujer es más propensa a desarrollar el síndrome de agotamiento profesional, debido a que desempeña, además de su rol laboral, las labores domésticas del hogar, lo que genera estrés extra; se tiene la visión de que cumple múltiples tareas, con predisposición a desarrollarlo.

Pero, de lo anterior, no se tienen pruebas contundentes, porque autores como Guillén Gestoso y Guil Bozal²³ mencionan que es una variable de mucha controversia, que, en ocasiones, puede ser influyente y, en otras, puede pasar desapercibida.

c) Estado civil: en cuanto al estado civil, se ha encontrado que estar casado o en una relación estable ayuda a disminuir los niveles de estrés, ya que al estar en pareja se tiene un apoyo para enfrentar las diferentes situaciones que se pueden presentar. En cambio, en la soltería, no se tiene esta red de apoyo.

d) Presencia o ausencia de hijos: con la presencia de hijos el trabajador se involucra en menor porcentaje en el trabajo, porque tiene que cumplir demás responsabilidades que acarrea un hijo, en cambio, una persona sin hijos puede involucrarse de más en el trabajo y ser propenso a desarrollar el síndrome.

2.2.7. TEORIZANTE DE ENFERMERÍA

La teorizante de enfermería que se ajusta a esta tesis es la de Betty Neuman, titulada “Modelo de sistemas”. Betty Neuman, Máster en Enfermería en Salud Mental, además en Salud Pública y Licenciada en Psicología, desarrolla, en los inicios de los años 1970, un sistema que fue publicado hasta 1982 titulado “The Neuman systems model: Application to nursing education and practice”, este modelo se basada en la teoría general de sistemas y refleja la naturaleza de los organismos como sistemas abiertos en interacción entre ellos y con el entorno, Aligood & Marriner¹⁸.

Ella utiliza fuentes de áreas de psicológicas, filosóficas y biológicas, además de la experiencia en enfermería, específicamente, en el área de salud mental para crear este modelo de sistemas.

2.2.7.1. Áreas teóricas del modelo de sistemas

- a) Psicológicas: el modelo tiene elementos de la teoría de Gestalt, el cual describe la homeostasis como un proceso a partir del cual el organismo mantiene un equilibrio y, en consecuencia, la salud cuando las condiciones varían.

Ese ajuste, Neuman lo describe como un proceso que le permite al organismo satisfacer sus necesidades, además que es dinámico y continuo. Con respecto al síndrome de burnout, es un proceso como en bola de nieve, que va poco a poco superando la capacidad del individuo para hacerle frente a los estresores laborales que se presentan.

La persona trata a toda costa de volver al homeostasis después de enfrentarse a los estresores laborales, pero llega un momento en que ya no tiene líneas de defensa y

esa homeostasis se pierde; es entonces cuando se empiezan a presentar los síntomas asociados al estrés de forma continua, un aviso del organismo que no recuperó el equilibrio o que le costará volver a este.

También, se encuentra la definición de estrés de Seyle, quien lo describe como una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga. El estrés, por ende, aumenta la necesidad de reajuste. Estos pueden ser elementos estresores positivos o negativos.

Neuman asimismo relaciona el concepto de niveles de prevención del modelo conceptual de Caplan. El nivel primario lo relaciona como un escudo de protección del organismo antes de que entre en contacto con un elemento estresor peligroso, el cual se trabaja o evitando el ente estresor o fortaleciendo la reacción del organismo para disminuir la filtración del elemento estresante. La prevención secundaria intenta reducir el efecto o el posible efecto de los elementos estresantes a través del diagnóstico precoz y de un tratamiento eficaz de los síntomas de la enfermedad. Un fortalecimiento de las líneas internas de defensa. La prevención terciaria intenta reducir los efectos residuales del elemento estresante y devolver, al cliente, el bienestar después del tratamiento.

Esto se relaciona con el tratamiento de síndrome de burnout, el cual, en primera instancia, se debe de aplicar la prevención en los trabajadores, donde se informa sobre el síndrome, causas, consecuencias, entre otros. El nivel secundario es cuando se le da tratamiento al trabajador por signos y síntomas de burnout y se le enseña medidas de afrontamiento. La tercer instancia es cuando los signos y síntomas de un paciente con burnout empeoran, es decir, literalmente, está “quemado”; entonces, se le proporciona tratamiento para estabilizar los signos y síntomas del paciente en

crisis y, cuando logré superar la crisis, se le educa sobre maneras de sobrellevar el estrés laboral para restablecer las funciones laborales.

- b) Filosófica: sobre las bases filosóficas, Romero *et al.*³⁰ menciona, en primer instancia, a Karl Marx, quien menciona que el hombre es una naturaleza activa que no puede estar fijo y requiere interrelacionarse con la sociedad para producir y conseguir los objetos necesarios para cubrir sus necesidades. Neuman rescata dos aspectos básicos: el hombre no puede tener una conducta estática y el dinamismo es consecuencia de la organización de la producción social.

Además, el autor Chardin relaciona a Neuman con ver al individuo como un ser humano único y autónomo capaz de interrelacionarse con el entorno. Así mismo, la filosofía de Chardin sustenta las bases de Neuman para extraer los conceptos de proceso o función, entrada y salida, retroalimentación, neguentropía, entropía y bienestar. También se cree que, este pensamiento más su experiencia en el campo de la enfermería, haya considerado agregar la variable espiritual al modelo

- c) Biológica: está compuesta por Ludwing Von Bertalanffy¹⁸, quien define un sistema como la relación entre el todo y la parte. Un sistema puede ser la familia, individuo, comunidad, y sus componentes son la materia (cuerpo), energía (química) y la comunicación. Además se divide en sistemas cerrados y abiertos.

La teoría general de sistemas de Ludwing, la teoría del estrés de Selye y la de Gestalt conforman, en gran parte, el modelo de Neuman, donde la persona (sistema) es el eje central del cuidado y donde siempre se tiene en cuenta la interacción con el entorno y sus estresores para implementar medidas de intervención.

2.2.7.2. Conceptos y definiciones de la teoría

El modelo de sistemas de Neuman refleja el interés de la enfermería en personas sanas y enfermas, como en sistemas holísticos y las influencias ambientales sobre la salud. Las percepciones de los clientes respecto a los elementos estresantes, los recursos actúan, conjuntamente, con las enfermeras para establecer objetivos e identificar intervenciones de prevención relevantes. El individuo, familia y la comunidad o un problema social son sistemas cliente considerados, compuestos de variables fisiológicas, psicológicas, socioculturales, de desarrollo y espirituales que interactúan.

Alligood & Marriner¹⁸ mencionan: «los conceptos principales identificados en el modelo son: visión integral, sistema abierto (incluyendo función, entrada y salida, retroalimentación, negentropía y estabilidad), entorno (incluido el entorno creado), sistema cliente (incluyendo las cinco variables, estructura básica, líneas de resistencia, línea normal de defensa y línea flexible de defensa), salud (de bienestar a enfermedad), elementos estresantes, grado de reacción, prevención como intervención (tres niveles) y reconstitución»¹⁸.

2.2.7.2.1. Visión holística

El modelo de Betty Neuman es de un planteamiento dinámico y abierto para el cuidado del cliente. El cliente puede ser una persona, familia, grupo, comunidad u objeto de estudio, los cuales se consideran como un todo de cuyas partes están en interacción dinámica. Al cliente le pueden afectar diversas variables que alteran diferentes sistemas como el fisiológico, psicológico, sociocultural, de desarrollo y espiritual. O sea considerando la persona un todo.

2.2.7.2.2. Sistema abierto

Es cuando los elementos intercambian la energía de la información en una organización compleja.

- a) Función o proceso: el cliente es un sistema que intercambia energía, información y materia con el entorno, mientras utiliza los recursos energéticos disponibles para lograr estabilidad e integración.
- b) Entrada y salida: son la materia, energía e información que se intercambia dentro del sistema, entre el cliente y el entorno.
- c) Retroalimentación: las salidas del sistema en forma de materia, energía e información sirven de retroalimentación para la futura entrada y la acción correctora con la intención de cambiar, potenciar o estabilizar.
- d) Neguentropía: proceso de utilización de energía que favorece la progresión del sistema hacia la estabilidad y bienestar.
- e) Estabilidad: estado dinámico y deseado de equilibrio en el que el sistema aporta con éxito los elementos estresantes.

2.2.7.2.3. Entorno

Las fuerzas, tanto internas como externas, que afectan y se ven afectadas por el cliente en cualquier momento conforman el entorno.

- a) Entorno creado: es desarrollado inconscientemente por el cliente para expresar, a nivel simbólico, la integridad del sistema. Proporciona un sitio seguro para el funcionamiento del sistema del cliente y aísla al cliente de los elementos estresantes.

2.2.7.2.4. Sistema cliente

Consta de cinco variables: la fisiológica, psicológica, sociocultural, de desarrollo y espiritual, en interacción con el entorno. La fisiológica hace referencia a la estructura y función del organismo; la parte psicológica, a los procesos mentales en interacción con el entorno; la sociocultural, a los efectos y a las influencias de condiciones sociales y culturales; la de desarrollo, a los procesos y a las actividades relacionadas con la edad; y la espiritual, a creencias e influencias espirituales.

- a) Estructura básica del cliente: el cliente es un sistema compuesto de una estructura rodeada de anillos concéntricos. El círculo interno del diagrama representa los factores básicos de supervivencia o los recursos de energía del cliente; consta de factores de supervivencia básicos comunes a todos los miembros de las especies, como características innatas o genéticas.
- b) Líneas de resistencia: alrededor de la estructura básica se forma una serie de círculos de líneas intermitentes que se llaman “líneas de resistencia”. Estos círculos representan factores de recursos que ayudan al cliente a defenderse de un elemento estresante. Cuando estas líneas de resistencia son eficaces, el sistema cliente puede reconstituirse, si son ineficaces, puede sobrevenir la muerte. La cantidad de resistencia a un factor estresante está determinada por la interrelación de las cinco variables del sistema cliente.
- c) Líneas normales de defensa: es un círculo del sistema que se encuentra en el exterior y tiene una línea continua. Es un estado de

estabilidad para el individuo o el sistema. La expansión de la línea normal de defensa refleja una mejora del estado de bienestar, una contracción refleja un estado reducido de bienestar.

- d) Línea flexible de defensa: es un círculo exterior de línea discontinua del modelo; un círculo dinámico y puede verse alterado en un breve periodo de tiempo. Es un amortiguador de protección que evita que los elementos estresantes crucen la línea normal de defensa y entren en el estado normal de bienestar. La relación de las variables puede afectar el punto hasta el cual los individuos son capaces de utilizar la línea flexible de defensa contra posibles reacciones al elemento o elementos estresantes.

2.2.7.2.5. Salud

Es un movimiento continuo pleno del bienestar a la enfermedad, siendo dinámica y cambiante. El bienestar óptimo se alcanza cuando se satisfacen, plenamente, todas las necesidades del sistema.

- a) Bienestar: es cuando las partes del sistema del cliente interaccionan en armonía con el sistema completo y se satisfacen las necesidades del sistema
- b) Enfermedad: la enfermedad es el otro extremo del movimiento continuo bienestar. Aparece cuando no se satisfacen las necesidades y causa un estado inestable y gasto de energía.

2.2.7.2.6. Elementos estresantes

Son estímulos productores de tensión que se generan dentro de los límites del sistema del cliente y dan lugar a un resultado que puede ser positivo o negativo; son consecuencia de:

- a) Fuerzas intrapersonales: se desarrollan en el interior del individuo, como las respuestas condicionadas.
- b) Fuerzas interpersonales: tienen lugar entre uno o más individuos, como las expectativas de rol.
- c) Fuerzas extrapersonales: son externas a los individuos, como circunstancias económicas.

2.2.7.2.7. Grado de reacción

Representa la inestabilidad del sistema que tiene lugar cuando los elementos estresantes invaden la línea normal de defensa.

2.2.7.2.8. Prevención como intervención

Acciones determinadas que ayudan a que el cliente retenga la estabilidad del sistema, la consiga o, en todo caso, la mantenga. Pueden producirse antes o después de que las líneas de defensa y resistencia sean superadas. Neuman sugiere iniciar la intervención cuando se sospecha la existencia de un elemento estresante o este ya ha sido identificado. Hay tres niveles de intervención:

- a) Prevención primaria: se inicia cuando se sospecha la existencia de un elemento estresante o ya se ha identificado su presencia. Aunque aún no ha tenido lugar una reacción, se conoce el grado de riesgo.

El objetivo se centra en reducir la posibilidad de un encuentro con el elemento estresante o reducir la posibilidad de una reacción.

- b) Prevención secundaria: es un conjunto de intervenciones o de tratamientos iniciados después de que se manifiesten los síntomas de estrés. Los recursos internos y externos del cliente se utilizan para reforzar las líneas internas de resistencia, reducir la reacción y aumentar los factores de resistencia.
- c) Prevención terciaria: tiene lugar después del tratamiento activo o de la fase de prevención secundaria; esto hace que el paciente recupere la estabilidad óptima del sistema. El objetivo es mantener el bienestar óptimo por prevención de la recurrencia de la reacción o la regresión. La prevención terciaria retrocede en forma de círculos hacia la prevención primaria.

2.2.7.2.9. Reconstitución

Se da después del tratamiento de las reacciones de los elementos estresantes. Por lo cual, se produce un retorno del sistema a la estabilidad, puede ser un nivel superior o inferior de bienestar antes de la invasión del elemento estresante.

2.2.7.2.10. Principales supuestos

- a) Enfermería: la enfermera debe cuidar a la persona en su totalidad. Neuman considera que la profesión de enfermería es la única que se ocupa de todas las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés. La percepción de la enfermera influye en el cuidado

que se suministra; por ello, el campo perceptivo del cuidado y cliente deben valorarse.

- b) Persona como cliente o sistema cliente: la persona es un sistema abierto en interacción recíproca con el entorno. El sistema cliente es un compuesto dinámico de interrelaciones entre los diversos factores.
- c) Salud: este es un sistema de bienestar. La salud es un movimiento continuo de naturaleza dinámica que cambia constantemente.
- d) Entorno: son todos los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema del cliente. Los elementos estresantes (intrapersonales, interpersonales y extrapersonales) son importantes para el concepto de entorno, ya que interaccionan con la estabilidad del sistema y pueden alterarla.

Se encuentran tres tipos de entorno: interno, externo y creado. El interno es intrapersonal e incluye todas las interacciones interiores del cliente. El externo es interpersonal o extrapersonal, todos los factores surgen del exterior del cliente. El entorno creado se desarrolla en el inconsciente y el cliente lo utiliza para mejorar la capacidad de control protectora. Es un entorno intrapersonal, es dinámico y moviliza todas las variables del sistema parara crear un efecto aislante que ayuda al paciente a controlar la amenaza que proviene de los elementos estresantes del entorno, cambiando la identidad o la situación.

2.2.7.2.11. Síntesis del modelo de sistema de Neuman

Alligood & Marriner¹⁸ sintetizan la totalidad de la teoría de la siguiente manera:

El objetivo se encuentra en el cliente como sistema y en sus respuestas a factores estresantes. El sistema del cliente incluye cinco variables (fisiológica, psicológica, sociocultural, de desarrollo y espiritual); se conceptualiza como núcleo interno (recursos energéticos básicos) rodeado de círculos concéntricos que incluyen líneas de resistencia, una línea normal de defensa y una línea flexible de defensa. Cada una de las cinco variables forma parte de cada uno de los círculos concéntricos. Los factores estresantes son estímulos que producen tensión y pueden ser de naturaleza intrapersonal, interpersonal o extrapersonal.

El modelo sugiere tres niveles de intervención de enfermería, cuyo propósito es la prevención e intervención para conseguir el máximo nivel posible de estabilidad del sistema cliente. Neuman sugiere un formato para el proceso enfermero en el que el cliente, como receptor de los cuidados, participe activamente con la enfermera (como cuidador) para establecer los objetivos y seleccionar las intervenciones, es decir, plantea una participación activa por parte del paciente en la obtención de los objetivos a cumplir para recuperar o estabilizar el binomio salud-enfermedad.

Este modelo ha sido bien aceptado por la comunidad enfermera y se utiliza en la administración, práctica, formación e investigación. El Neuman Systems Model Trustees Group está implicado activamente en la protección de la integridad del modelo y en avanzar en su desarrollo. Se ha creado el instituto de investigación del modelo de sistemas de Neuman y se está trabajando para generar y comprobar teorías de nivel intermedio basadas en el modelo.

CAPÍTULO III

3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, pues, como plantea Hernández Sampier⁹, se «realiza una recolección de datos» con el fin de comprobar cuáles factores laborales o sociodemográficos están relacionados con el desarrollo del síndrome de burnout en la población, mediante el análisis estadístico de los datos obtenidos.

Además, es de alcance descriptivo, porque, como menciona el mismo autor, «es cuando se busca encontrar las causas de un fenómeno», en este caso en específico se estudian los factores laborales y sociodemográficos que pueden desarrollar burnout.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se realiza ningún tipo de cambio intencional a las variables de estudio. También es transeccional o transversal, debido a que la recolección de datos solo se realizará en un momento único en el tiempo.

3.2. Área de estudio

3.2.1. Unidades de análisis

La presente investigación cuenta con un total de población de 131 personas, donde se realiza una muestra de 103 personas por conveniencia.

En esta investigación, las unidades de estudio son docentes que cumplan con las siguientes características:

a) Criterios de inclusión

Dentro de los criterios de inclusión, son: personas que trabajen en las escuelas San Martín, Nicoya y Josefina López, Santa Cruz, que estén en contacto directo con los niños; docentes que cuenten con un nombramiento mínimo continuo de 6 meses; y laborar para el Ministerio de Educación Pública

3.2.2. Fuentes de información

a) Fuentes primarias

Se utilizó tesis, tanto nacionales como internacionales; artículos de revistas; libros; y páginas de internet. Utilizando los motores de búsqueda Google Académico, Scielo y Biblioteca digital Cenit.

b) Fuentes secundarias

Los datos recolectados de los docentes participantes de esta investigación.

3.2.3 Identificación, descripción y relación de variables

3.2.3.1. Variable independiente: Síndrome de Burnout

«El término burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach en 1982, donde se define como una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo»¹⁴.

Una respuesta al estrés crónico laboral se desarrolla a partir de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

3.2.3.2. Variable dependiente: factores socio demográficos y laborales

Una de las variables dependientes son los factores sociodemográficos, que se definen como «Son el conjunto de características biológicas, socioeconómicas, culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que pueden ser medibles»⁵.

Características personales, sociales y culturales que identifican a la persona. Así como los factores laborales que se define como: «La variedad de habilidades del individuo que trabaja, la identidad con la tarea que desempeña, la importancia de la tarea, autonomía y la retroalimentación»⁵.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección está conformado con dos partes, en la primera, se solicita información sociodemográfica y laboral de los docentes y, en la segunda, se aplica el inventario de burnout de Maslach adaptado para educadores.

3.3.1 Primera parte del cuestionario: socio demográfico y laboral

En la primera parte del cuestionario se recolecta la información de los docentes sobre las variables sociodemográficas y laborales. Este es de elaboración propia, basándose en los modelos de cuestionarios utilizados por los autores Álvarez Córdoba⁶ y Alpizar Rojas⁵, quienes realizaron investigaciones con profesionales de la docencia.

Este está conformado por veinte preguntas cerradas y semiabiertas, de las cuales once eran para indagar información sociodemográfica y nueve, para recolectar información laboral del personal docente y administrativo de ambas instituciones.

3.3.2. Segunda parte: Inventario de Burnout de Maslach adaptado para educadores

El inventario de agotamiento de Maslach es de los instrumentos más utilizados para medir la presencia de estrés laboral o síndrome de burnout; fue realizado por primera vez en 1981 y continua siendo utilizado en su estructura factorial por diferentes autores, Calderón³¹.

Esta primera versión fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y, en 1986, hacen una segunda versión, pero traducida al castellano.

Las características principales del burnout son «cansancio y desgaste emocional vivido como pérdida de energía, despersonalización en relación con los clientes, actitudes agresivas, impaciencia, cinismo e intolerancia y pérdida del sentimiento de competencia profesional»³¹. Estas características están inmersas dentro de las tres dimensiones de Burnout y es lo que mide el inventario.

La versión utilizada es una adaptación catalana del MBI, realizada por Ferrando y Pérez³² en 1966, que fue citado por García y compañía en 1999³². El cual consta de veintidós preguntas, formuladas en forma afirmativa, donde se miden las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Las evidencias de confiabilidad, según Buzzetti³³, son: para agotamiento emocional 0,90; 0,76 para despersonalización; y 0,76 para realización personal en el trabajo.

Las respuestas están confeccionadas en una escala tipo Likert de siete puntos, con un valor de 0 a 6: 0 = **Nunca**, 1 = **Pocas veces al año**, 2 = **Una vez al mes o menos**, 3 = **Unas pocas veces al mes**, 4 = **Una vez a la semana**, 5 = **Pocas veces a la semana**, 6 = **Todos los días**.

Las veintidós preguntas miden las tres dimensiones, es decir, para medir agotamiento emocional, para despersonalización y para realización personal. Ver tabla 1. En agotamiento emocional el máximo de puntuación es de 54, en despersonalización es de 30 y en realización personal es de 48 puntos. Para obtener los resultados del instrumento se realiza una sumatoria de las tres dimensiones, según la puntuación obtenida en cada una, para obtener la puntuación final. Si se encuentra en menos de 33 puntos es bajo Síndrome de Burnout, 34 a 66 es nivel intermedio de Síndrome de Burnout y si es mayor a 67 es Síndrome de Burnout elevado.

Tabla 1

Ítems según dimensiones del síndrome de burnout

Enunciados	A. E.	D.	R. P.
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	X		
2. Me siento casado/a al final de la jornada de trabajo.	X		
3. Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.	X		
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten mis estudiantes.			X
5. Creo que trato al estudiantado como si fuesen objetos impersonales.		X	
6. Trabajar todo el día con estudiantes es un esfuerzo.	X		
7. Trato eficientemente los problemas del estudiantado.			X
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		
9. Creo que estoy influyendo, positivamente, en la vida de los demás a través de mi trabajo.			X
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión..		X	
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo.		X	
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.			X
13. Me siento frustrado/a con mi trabajo.	X		
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	X		
15. Me preocupa lo que le ocurra a mis estudiantes.		X	
16. Trabajar directamente con los/ as estudiantes me produce estrés.	X		

17. Fácilmente, puedo crear una atmosfera relajada con mis estudiantes.		X
18. Me siento estimulado/a después de trabajar en contacto con mis estudiantes.		X
19. He conseguido muchas cosas valiosas en mi profesión.		X
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X	
21. En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.		X
22. Creo que mis estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.		X

Nota: A. E. significa agotamiento emocional; D., despersonalización; y R.P., realización personal. Fuente: Elaboración Propia.

3.4. Cuadro de operacionalización

Variable	Objetivo	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Definición Instrumental
Factores Socio demográficos	Establecer la influencia de las características socio demográficas en la presencia del síndrome de burnout en los docentes escolares de las instituciones San Martín, Nicoya y Josefina	«Son el conjunto de características biológicas, socioeconómicas, culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que pueden ser medibles» ⁵ .	Características personales, sociales y culturales que identifican a la persona.	Dimensión personal. Dimensión demográfica.	Sexo. Edad. Estado civil. Existencia o no de hijos. Personas con las que convive. Dependencia económica. Medicación permanente. Fumado.	Instrumento de elaboración propia, el cual cuenta con veinte preguntas cerradas y semiabiertas de las cuales once preguntas son enfocadas a la parte socio demográficas.

	López, Santa Cruz.				Consumo de bebidas alcohólicas. Actividad física.	
Factores laborales	Reconocer los factores laborales que pueden generar síndrome de burnout en los docentes escolares.	«La variedad de habilidades del individuo que trabaja, la identidad con la tarea que desempeña, la importancia de la tarea, autonomía y la retroalimentación» ⁵ .	Son aquellas relacionadas con el grado o posgrado académico, capacitaciones, cantidad de años laborados, tipo de contratación (interina o propiedad).	Dimensión Laboral.	Grado Académico. Tipo de contratación. Capacitaciones. Antigüedad laboral. Número de estudiantes a cargo. Horas invertidas en el hogar. Incapacidades.	Instrumento de elaboración propia, el cual cuenta con veinte preguntas cerradas y semiabiertas de las cuales nueve preguntas son enfocadas a la parte laboral.

<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Estimar la prevalencia del síndrome de burnout en los docentes escolares de las instituciones en estudio, por medio de la Escala Maslach Burnout (MBI - ES)</p>	<p>«El término burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach en 1982, donde se define como una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo»¹⁴.</p>	<p>Una respuesta al estrés crónico laboral que se desarrolla a partir de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.</p>	<p>Dimensión Emocional. Despersonalización.</p>	<p>Sentimientos de cansancio. Agotamiento. Falta de energía. Fatiga. Actitudes negativas hacia los clientes. Bloqueo de emociones relacionadas al trabajo. Desapego laboral. Mínimo esfuerzo. Pérdida de expectativas en al</p>	<p>Se utiliza Maslach Burnout Inventory (MBI-ES), es la escala utilizada para educadores, la cual cuenta con 22 ítems donde “nunca” significa 0; “alguna vez al año o menos”, 1; “una vez al mes o menos”, 2; “algunas veces al mes”, 3; “una vez a la semana”, 4; varias veces a la semana 5 y a diario 6.</p>
----------------------------	--	--	---	--	---	---

				<p>Ámbito personal.</p>	<p>ámbito laboral. Baja eficacia laboral. Disminución de la productividad. Sentimientos de fracaso. Afectación de la autoestima.</p>	<p>El agotamiento emocional se evalúa en las preguntas 1 -8, 13, 14, 16,20. La despersonalización en los ítems: 2,10, 11, 15, 22 y realización personal: 4, 7, 9, 12,17- 19, 21. Con un Alfa Cronbach de 0,71.</p>
--	--	--	--	-------------------------	--	---

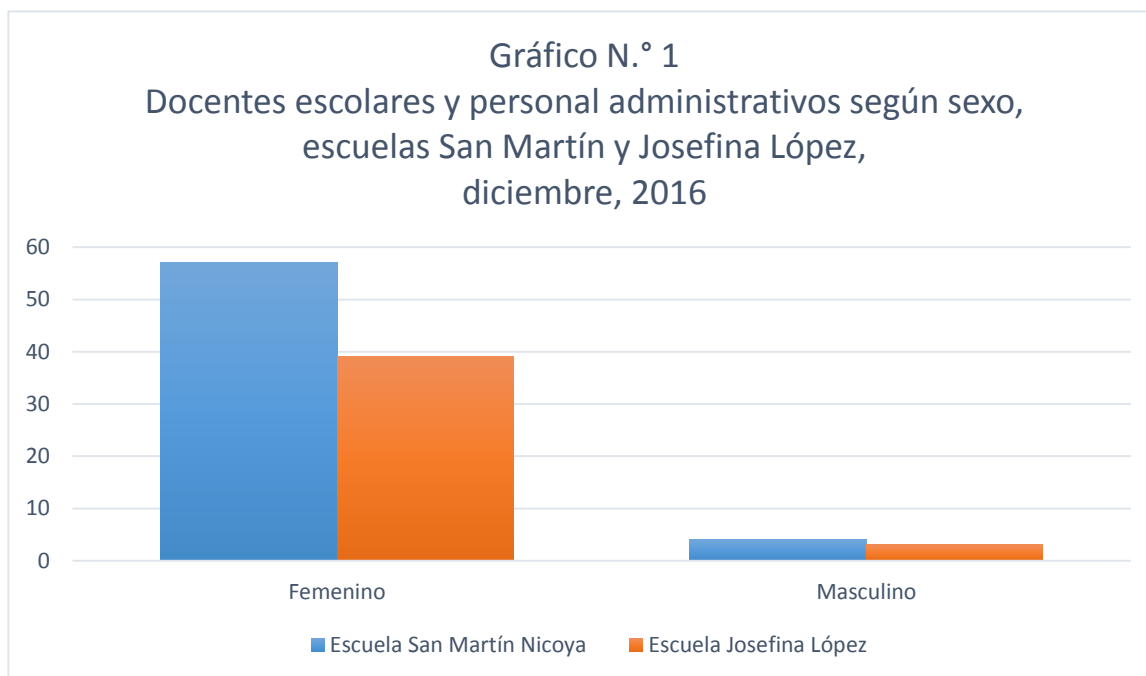
CAPITULO IV

ÁNÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo, se realiza un análisis de las variables socio demográficas y laborales. Posteriormente, se identificará el índice de prevalencia de docentes escolares que presentan síntomas asociados al síndrome de en las instituciones San Martín de Nicoya y Josefina López Bonilla de Santa Cruz. Después, se examina la relación entre la prevalencia de síndrome de burnout y las variables sociodemográficas y laborales del personal docente.

4.1. Características socio demográficas

Las características socio demográficas de la población comprenden las variables de sexo, edad, estado civil, existencia y cantidad de hijos(as), personas con las que habita, responsabilidad económica con respecto a los miembros de la familia y estilo de vida (presencia o ausencia de fumado, realización de actividad física, presencia o ausencia de bebidas alcohólicas y condición de salud).



Fuente: Elaboración propia

Se contó con una población encuestada de 103 personas, de los cuales 61 son docentes escolares y personal administrativo de la escuela San Martín de Nicoya y 42 docentes escolares y personal administrativo de la escuela Josefina López Bonilla, Santa Cruz. Las dos poblaciones están conformadas, en su mayoría, por mujeres, con un 93,20 % de los encuestados.

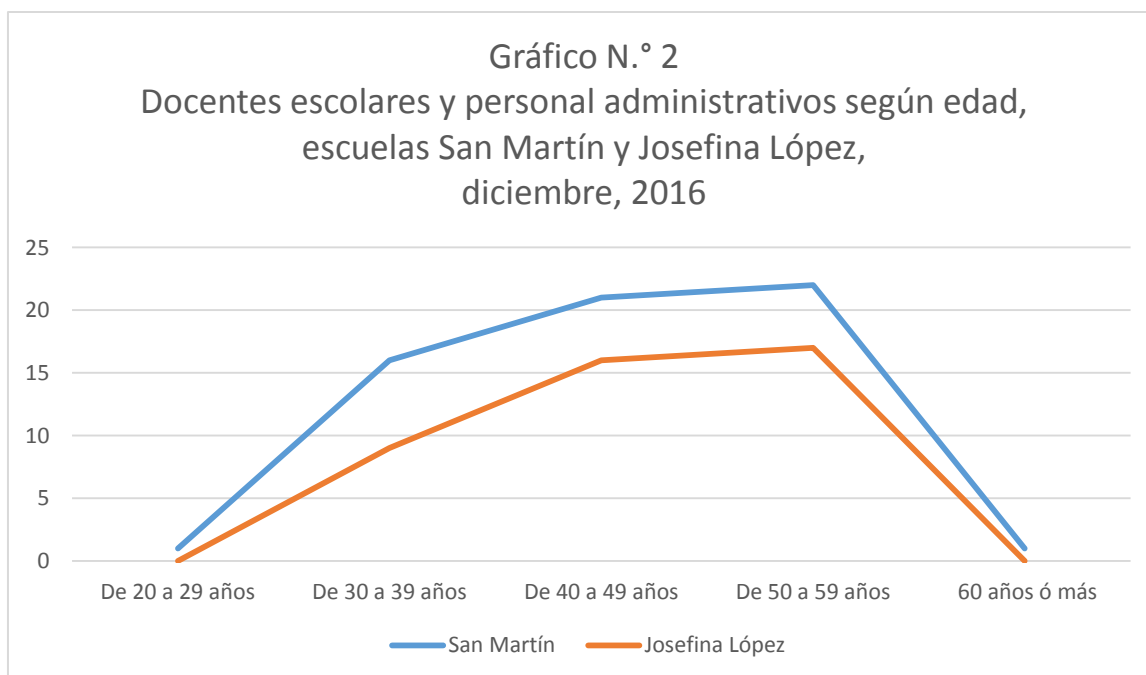
La razón por la cual se localiza una mayor cantidad de mujeres encuestadas es porque, existe un proceso de feminización en áreas como la docencia, sanidad y servicio social, Pascual³⁴. Manteniendo el sistema patriarcal al que Costa Rica sigue apegado, donde se relaciona a la mujer con profesiones asociados al cuidado. Se considera que la mujer, solo el hecho de serlo, tiene la capacidad natural y maternal de tratar con niños, en este caso en particular, donde se crean lazos o vínculos docente-alumno que giran en la parte afectiva.

Por lo contrario, García *et al.*³⁴ menciona que los hombres se están preparando para profesiones como bombero, mecánico, pescador, agricultor, ingenierías, entre otras, en las cuales no requieren ejercer el rol de cuidador.

En Costa Rica, para el 2014, en la página oficial del Ministerio de Educación Pública (MEP), la escritora Rodríguez³⁶ menciona que la planilla del MEP se encuentra constituida, mayoritariamente, por mujeres con un 72 % y el 28 % restante son hombres.

Todo lo anterior coincide con los datos recolectados mediante el instrumento utilizado en esta investigación, en el cual, como se mencionó anteriormente, un 93,20 % son mujeres, esta condición puede ser un coadyuvante en la aparición del burnout, porque la mujer no solo cumple con su rol de profesional, sino con las responsabilidades del hogar, con respecto a la educación y atención de los hijos, el orden y limpieza de la casa, su papel de

pareja, entre otros roles³⁴. Se hace fácil inferir que es, relativamente, corto el tiempo que le queda a las mujeres para realizar actividades recreativas y lúdicas que le ayuden a controlar o manejar el estrés crónico laboral que se genera el día a día.



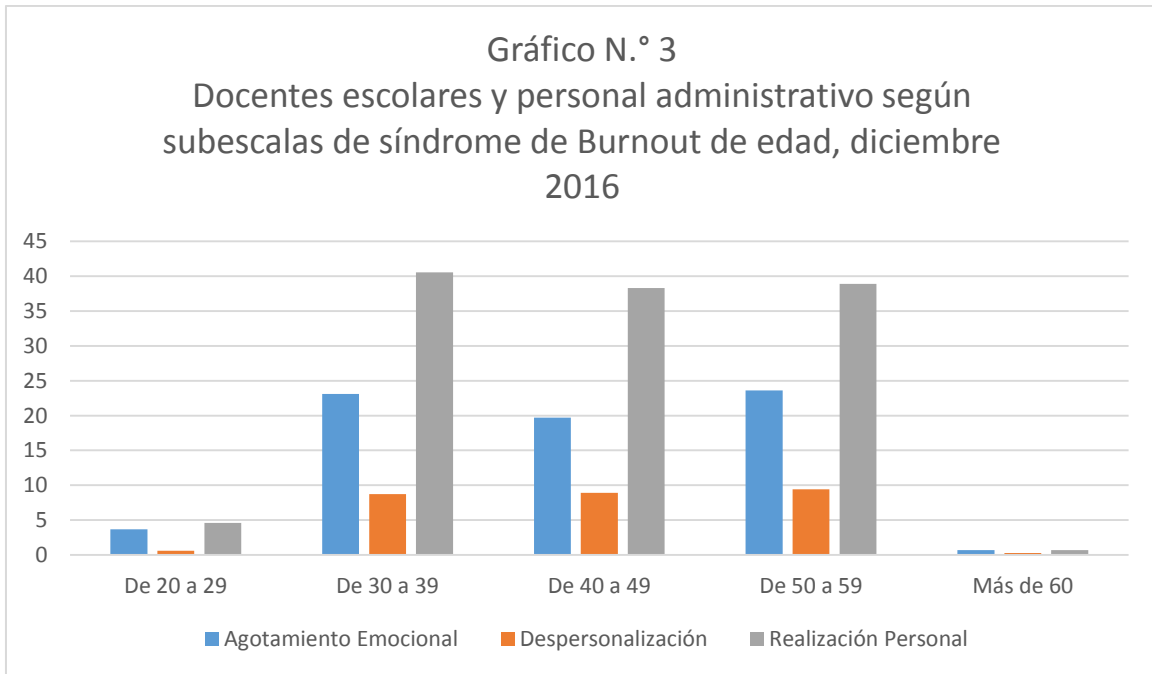
Fuente: Elaboración propia

La edad de los participantes se encuentra en un rango etario desde los veinte años hasta más de sesenta, la mayoría pertenece a la cuarta o la quinta década de vida. En la escuela San Martín, un 36,06 % y un 34,42 % pertenecen a los 40 o 50 años, respectivamente; por tanto, un 70,48 % del total del personal encuestado de esta institución. En la escuela Josefina López, se repite el mismo patrón, porque un 43,58 % pertenece a los años cincuenta y un 39,09 % a los cuarenta, siendo un 81,67 % del total de la población de esta escuela.

Respecto a la edad, Cruz Rubio⁷ menciona que los rangos de edad donde más afecta el síndrome de burnout son entre los 30 y 50 años, porque se permanece en un periodo de estabilización laboral. Otros autores, como Beltrán y Moreno³⁷, manejan rangos etarios

diferentes con respecto a la aparición del síndrome de burnout, en los cuales, las personas entre 25 y 34 años tienen mayor riesgo de presentar burnout, así como aquellos de edad de 44 años tienen mayor riesgo de agotamiento emocional, menores de 37 años tienen mayor riesgo a baja realización personal y menores de 40 años tienen mayor riesgo a despersonalizarse. Ramírez y Zurita³⁸, en cuanto a rangos etarios, mencionan que los empleados más jóvenes reportan niveles más altos de burnout, ante los que se encuentran en edades de 30 a 40 años.

Si bien es cierto, la literatura amplía y limita los rasgos de aparición del Burnout, los rangos etarios más frecuentes en las poblaciones son de los 40 a los 50 años; es un personal que puede presentar burnout, pero no en niveles elevados, sino en niveles medios o niveles bajos, porque, al encontrarse en esas edades, se puede deducir que es un personal, en su mayoría, con más de diez años de laborar. Los niveles altos de burnout se registran entre los dos a los diez años de trabajo, donde se sufre, mayormente, las presiones y se empieza a conocer que no todo es tan fácil como creían. En cambio, después de los diez años, el trabajador aprende, en cierta parte, cómo sobrellevar la carga laboral; además, probablemente, han contraído responsabilidades económicas y familiares que le obligan a mantenerse en un trabajo estable, lo que implica que la población presente niveles bajos o medios de burnout.

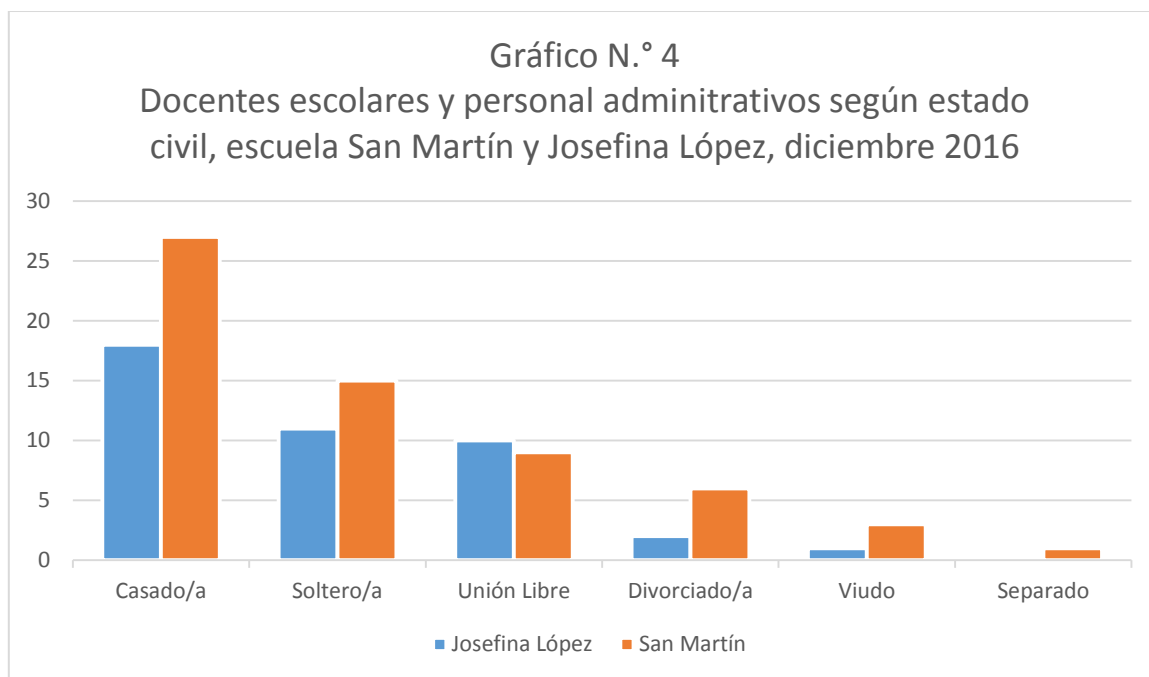


Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos obtenidos por cada subescala de burnout según la edad, ver gráfico N.º 3, se presenta que en la cuarta década hay una leve disminución respecto al agotamiento emocional, comparado con la tercera y quinta década, esto puede representar un periodo de meseta en la cual los docentes encuentran armas para enfrentar el burnout; debido a que pueden ser sujetos con más de diez años laborales en el campo, por lo cual, ya no se encuentra en el periodo de los dos a diez años críticos, según lo investigado; sin embargo, es interesante que, en la quinta década, los niveles de agotamiento emocional se vuelven a elevar, es decir, se volvió a quedar sin herramientas para afrontar el burnout.

Por lo cual, es importante trabajar con esta población en el control de los niveles de estrés, mediante técnicas de relajación, actividades lúdicas, organización laboral y manejo de los estresores.

Respecto a despersonalización, los datos obtenidos entre los rangos etarios son semejantes, con lo cual, no hay una tendencia y, en cuanto a realización personal, las personas de treinta años presentan una leve disminución en la realización personal con respecto a las demás.

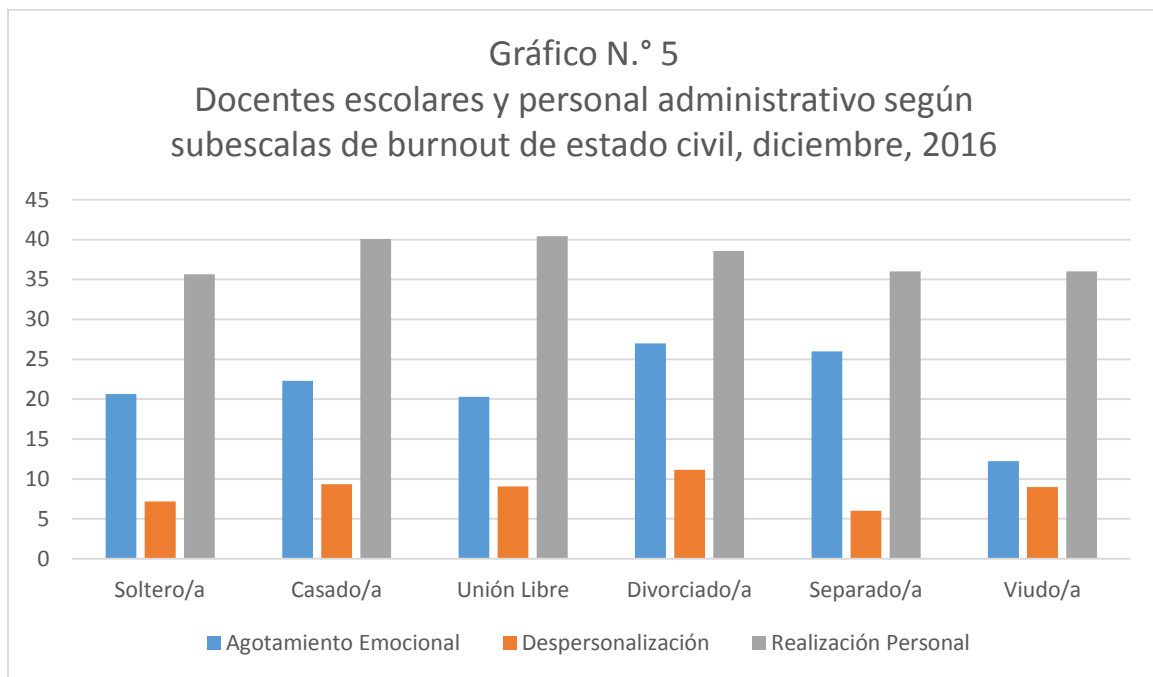


Fuente: Elaboración propia

Con respecto al estado civil o de convivencia, en su mayoría, son casados, un 42,85 % y, en segunda instancia, la soltería con un 26,19 %, en la Escuela Josefina López. En la Escuela San Martín, un 44,26 % de la población es casada y un 24,59 % son solteros; el resto, un 31,15 % son viudos, divorciados, en unión libre o separados. Ver gráfico N.º 4. En total, un 43,68 % son casados y un 25,24 % del total son solteros.

En los estados civiles, según la literatura, el estar casado disminuye las posibilidades de presentar burnout, Gestosoi y Bozal²³. Para Autores como Álvarez Córdoba⁶ la soltería es una condición que hace propensas a las personas para padecer burnout, aun más que los

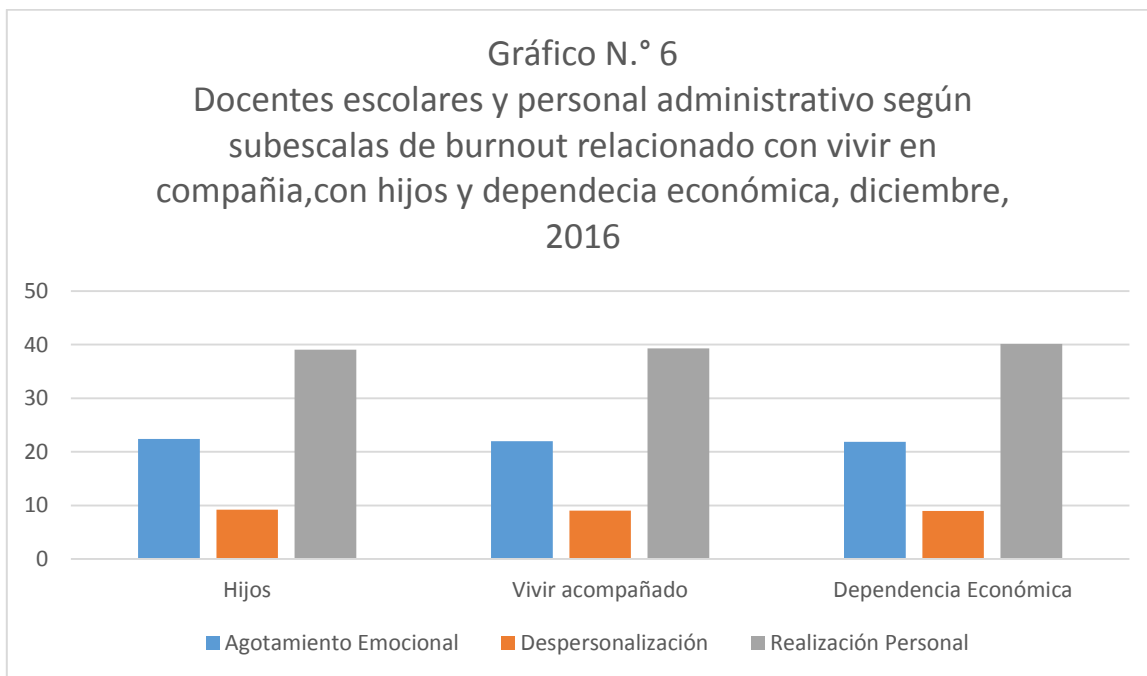
divorciados. Villena *et al.*³⁸ también concuerdan que las personas casadas presentan menores índices de burnout que los no casados. Estos autores concluyen que, al estar casado/a, el sujeto cuenta con una red apoyo que le ayuda a sobrellevar los momentos difíciles o de estrés.



Fuente: Elaboración propia

El estado civil casado no es una condición que se pueda llamar de protección en esta población, ya que no presenta disminuciones importantes según los otros estados civiles, contrario a lo que menciona la literatura con respecto a esto; la soltería, no presenta alteraciones en las subescalas de burnout, sino mantiene valores parecidos a los casados en agotamiento emocional; sin embargo, ser una persona divorciado/a sí es una condición que aumenta el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y los viudos, por lo contrario, son los que presentan valores disminuidos en las subescalas, por lo cual, son los que menos presentan manifestaciones de burnout.

El modelo de Neuman piensa que el cliente es un sistema abierto, que va a estar influenciado por diferentes factores que lo alteran, en este caso, el estado civil puede ser un elemento estresor o no, depende de la relación que tenga con el cónyuge puede intervenir de manera positiva o negativa en el sistema del individuo y la forma de enfrentar el entorno. Por ejemplo, los divorciados, pueden manifestar alteraciones en las líneas de resistencia, ya que son los más afectados, según condición de estado civil, y, depende como sea el enfrentamiento con los estresores, resguardará o no la estructura básica del cliente; con respecto a los viudos, pueden ser individuos en los que ya paso un tiempo suficiente, logran enfrentar los estresores y estabilizaron el sistema, haciendo una reconstitución, aprendiendo a lidiar con las demandas sociales diarias de forma paralela a la aceptación de una nuevo estado civil y los cambios que lleva a nivel cognitivo, familiar y social.



Fuente: Elaboración propia

A los docentes escolares y personal administrativo de ambas instituciones se les preguntó sobre la presencia de hijos, respondieron afirmativamente un 82,52 % de la población en total; en su mayoría, la cantidad de hijos rondan entre uno a tres, como máximo. Al consultarles si viven solos o acompañados, un 86,40 % del total respondió que vive acompañado, ya sea por la pareja, hijos o ambos, siendo esto el comportamiento del 75,72 % del total de los encuestados en ambas escuelas.

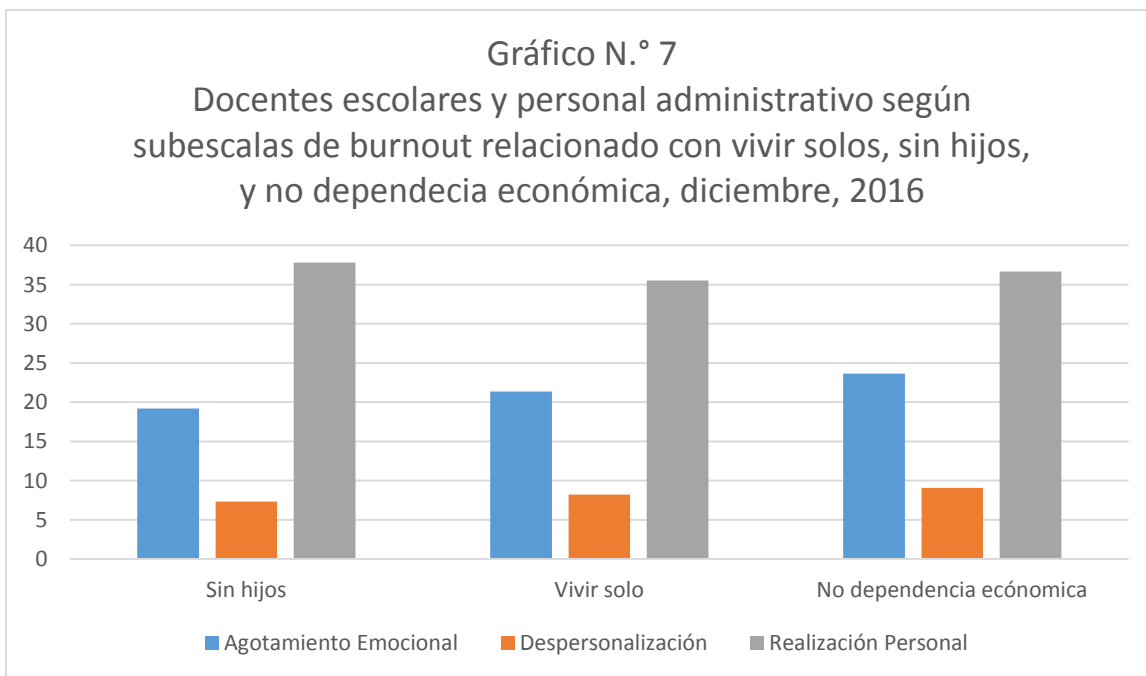
Por otro lado, el 81,55 % del total tiene individuos que dependen económicamente de ellos. En el instrumento utilizado, no se consultó hacia cuáles personas tenían la dependencia económica. Alpízar Rojas⁵ y Cáceres Bermejo *et al.*³⁹ concuerdan en que la presencia de hijos es un factor protector al desarrollo del síndrome, porque los padres tienen un estilo de vida más estable y una perspectiva de este, por lo cual, no se involucran de lleno con el trabajo; en cambio, una persona sin hijos no posee este amortiguador y se involucra de lleno en el ámbito laboral. Relacionado también con el estado civil y con la convivencia en el hogar, la familia es un soporte que ayuda a sobrellevar los niveles de estrés; en cambio, quien vive solo y sin hijos utiliza el trabajo como fuente social y se implican mucho más con los compañeros y los clientes (en este caso, alumnos), facilitando, con ello, el desarrollo del burnout.

Neuman plantea que el cliente consta de cinco variables: fisiológica, psicológica, sociocultural, de desarrollo y espiritual. La de desarrollo hace referencia a los procesos y actividades relacionadas con cada etapa etaria, es decir, con tener hijos en la edad adulta joven, poseer un estilo de vida más estable y cierta capacidad económica en la adultez y, con ello, involucrarse menos con el trabajo. En cada etapa vivida, se obtienen herramientas de afrontamiento para el manejo del estrés y sus demandas a nivel emocional y físico, por

tanto, es esperable que bajo condiciones de madurez cognitiva y estabilidad social los niveles de burnout sean menores y más llevaderos.

Neuman también menciona que el cliente es como una célula, tiene núcleo y membranas que lo protegen, estas membranas son los protectores hacia el estrés que no permiten que se dañe el núcleo, se puede interpretar como protectores que evitan que el sujeto se quemara por estrés. La presencia de hijos y personas que conviven con ellos son líneas normales de defensa, según Neuman, ya que proporcionan un estado de estabilidad, que incluye variables y conductas del sistema como patrones habituales de control del individuo, estilo de vida y estadio de desarrollo. Por ello, estos pueden ser una expansión de la línea normal de defensa que sería una mejoría del estado bienestar o, por lo contrario, una contracción o afectación al sistema bienestar.

Mendoza⁴¹ menciona que los estresores económicos son una causa del síndrome de burnout, aumentan la vulnerabilidad del estrés profesional, así como las exigencias vitales, que son compromisos completos con diversos aspectos de la vida, como el matrimonio, familia, etc. Estos pueden derivar estrés profesional dependiendo las exigencias que presente.



Fuente: Elaboración propia

Según el instrumento, más del 80 % de la población tiene hijos y vive en compañía de pareja, hijos o ambos, lo cual se interpreta como una mayoría de población que cuenta con un sistema de apoyo. Contrario a lo que plantea Mendoza, para esta población tener personas que depende económicamente de ellos, esta no es una causa de síndrome de burnout porque presentan valores similares a las personas que no manifiestan dependencia económica hacia otras, ver gráfico N.º 7.

Betty Neuman plantea que la persona o cliente está inmerso en una sociedad, familia, amigos, comunidad, etc. que interactúan con este, por lo cual, no está solo, es decir, hay que abordar al cliente de una manera holística para obtener resultados positivos cuando se plantea el cuidado ante los primeros síntomas y signos del síndrome en mención.

El cliente cuenta con un sistema compuesto de una estructura central rodeada de anillos concéntricos, en el cual, el círculo interno son los factores básicos de supervivencia; luego,

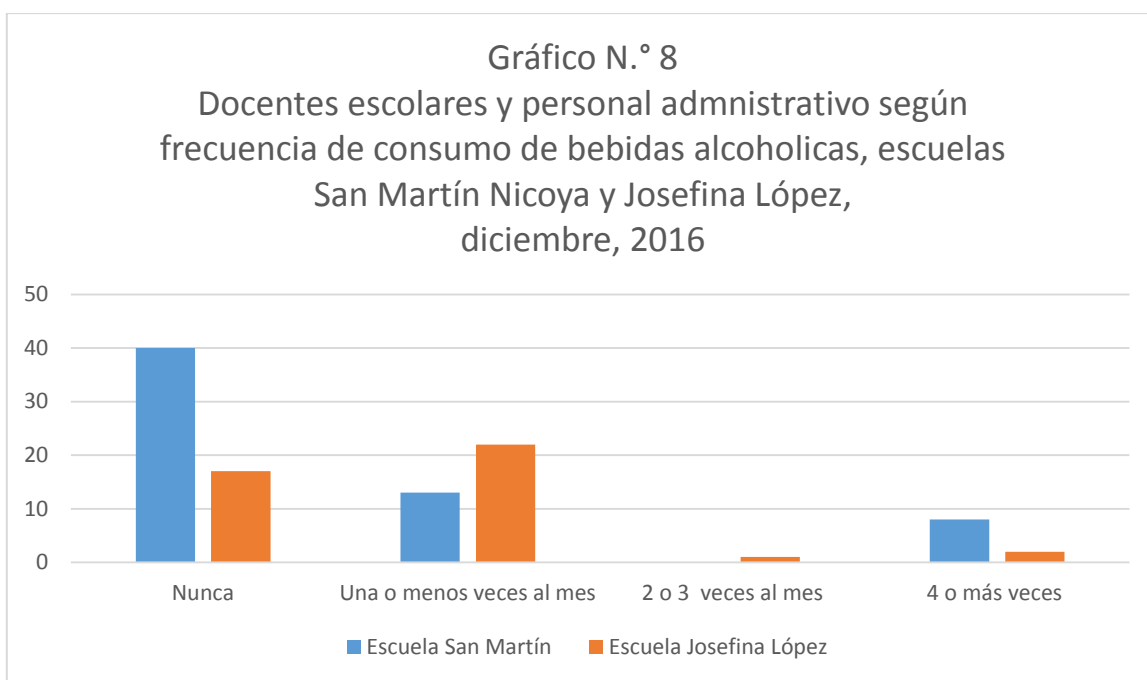
siguen líneas de resistencia, como factores de recurso que ayudan al cliente a defenderse de un elemento estresante; sigue la línea normal de defensa que representan la estabilidad para el individuo; y, por último, la línea flexible de defensa, que es un amortiguador, evita que los elementos estresantes crucen la línea normal de defensa y entre al estado normal de bienestar. La convivencia familiar y presencia de hijos son factores que interactúan como los círculos concéntricos del cliente.

Contrario a lo que plantea la literatura, la presencia de hijos en esta población aumenta el agotamiento emocional y la despersonalización, comparándola con la otra parte de la población que no tiene hijos, porque se presenta un aumento de cinco puntos en cada subescala de burnout obtenida.

Interpolando con lo que menciona Neuman, la presencia de hijos en la población en estudio afecta la línea normal de defensa, es un estresor que afecta el anillo concéntrico del sistema-educador y/o personal administrativo, debilitando con ello las herramientas de afrontamiento, ocasionando que este círculo presente una contracción, significa una alteración en el estado bienestar de los educadores y personal administrativo de las instituciones, independientemente de la escuela investigada.

En cambio, el vivir en compañía, en este caso, de hijos, padres, pareja, entre otros familiares que mencionaron los encuestados reduce la subescala de realización personal hasta en casi cinco puntos. Esto puede suceder debido a, como menciona la literatura, que poseen un soporte emocional, los impulsa a ser más productivos en el área laboral y buscar mayores oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

En cuanto a las responsabilidades económicas que tienen los educadores hacia otras personas, contrario a lo que menciona la literatura, no es un factor detonante para el síndrome de burnout en esta población, si se compara con las personas que no presentan ninguna responsabilidad económica; sino, más bien, las que sí las tienen cuentan con hasta casi cuatro puntos más en realización personal, esto indica que son personas con menor afección en esta subescala de burnout, se infiere que, al tener responsabilidades económicas, las personas deciden buscar cómo ser más productivos, eficientes y crecer en su trabajo para solventar las responsabilidades económicas que tienen que cumplir y aprender a sobrellevar el estrés del cada día, como una forma de sobrevivencia para continuar siendo una persona eficiente y eficaz en su trabajo.



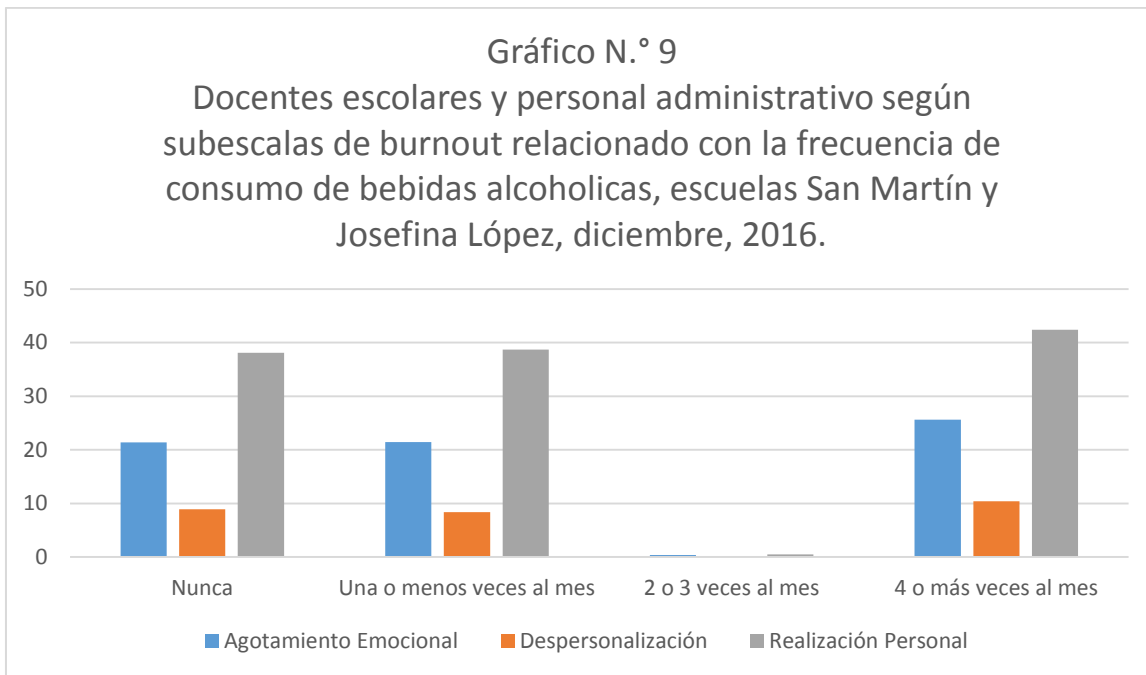
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la frecuencia del consumo de bebidas alcohólicas, la mayoría respondió que “nunca”, representando un 55,33 % del total y, en segundo lugar, la opción “una o menos veces al mes”, un 33,98 %. Según las instituciones, el personal de la Escuela San Martín, en su mayoría, un 65,57 % “nunca” consume bebidas alcohólicas y, en segunda posición o comportamiento, se encuentra el consumo de “una vez o menos veces al mes”, con un 21,31 % del personal. Por lo contrario, en la escuela Josefina López, un 52,38 % del personal consume “una o menos veces al mes” bebidas alcohólicas y un 40,47 % revela que “nunca” las consume.

Respecto al consumo de bebidas alcohólicas y de tabaco, autores como Viejo y González⁴², Pacheco Berdejo⁴³ y Rodríguez *et al.*⁴³ coinciden con que las personas presentan el consumo de alcohol y tabaquismo como una respuesta directa o indirecta a los estresores físicos y psicológicos del trabajo. Son conductas inadaptables para afrontar, en ocasiones, el estrés; deteriorando de manera proporcional la salud por estos comportamientos.

Respecto al consumo de alcohol, se obtienen datos favorables para los encuestados, ya que más del 50% de las dos poblaciones en estudio no consume bebidas alcohólicas y otra parte consume de “una vez al mes o menos”, lo que se puede considerar como un consumo social que no compromete la salud física ni emocional de la población en mención.

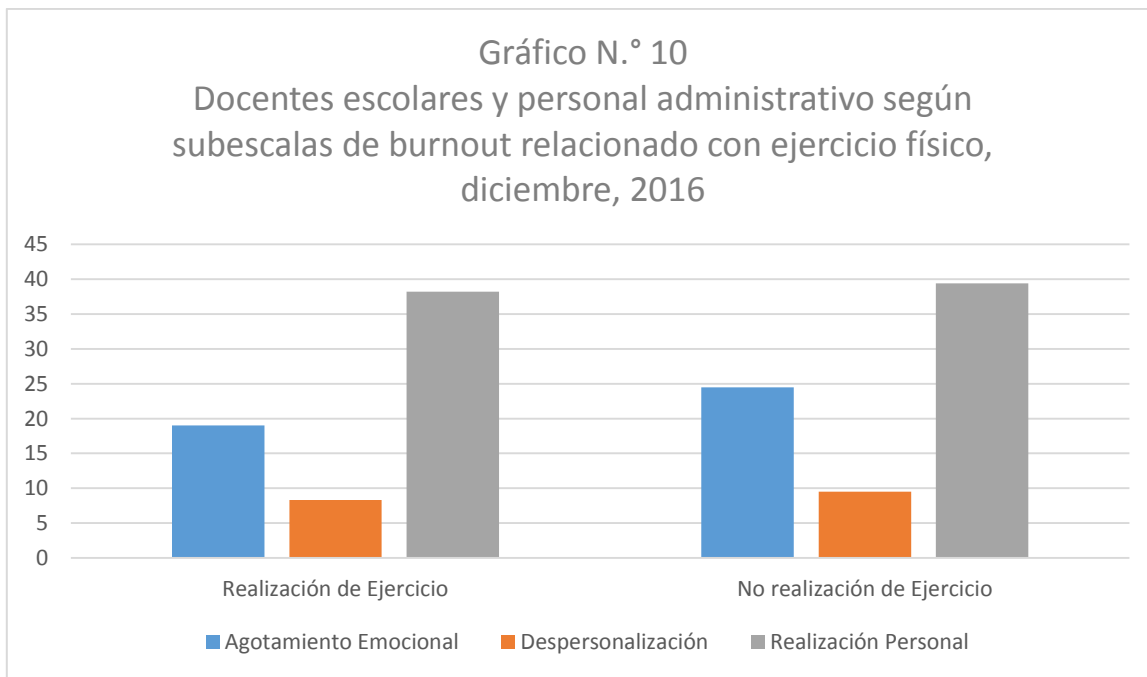
También en la población revelan solo una persona de las 103 encuestadas práctica el hábito del fumado, lo cual es un dato relevante porque significa que los educadores y personal administrativo de ambas escuelas no utilizan esta sustancia como una manera de controlar el estrés, sin embargo, no se puede afirmar si existe o no otras drogas, como la marihuana, en el consumo activo, como forma de manejar el estrés, pues no se incluyó en el instrumento por posible error en las respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, las personas que tienen un consumo “nulo” o “una vez al mes o menos” presentan, según el instrumento utilizado, niveles altos de burnout con una puntuación de 68,4 y 68,5 respectivamente, ver gráfico N.º 9.

En cuanto a los docentes que consumen de “2 a 4 veces por mes” presentan un aumento de diez puntos en la evaluación de burnout, obteniendo una puntuación de 78,4 en el instrumento de Maslach para burnout; por lo tanto, se puede concluir que, a medida de que aumenta la frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas, mayor son los niveles de burnout en la población, es decir, el aumento del consumo alcohol se debe a una medida de afrontamiento del estrés, más que una conducta social.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la actividad física, en la institución San Martín de Nicoya un 50,81 % del total de su población realiza ejercicio, en su mayoría, de 1,2 y/o 4 horas semanales; por su parte, un 49,18 % no realiza ningún tipo de actividad física. La otra parte de la población encuestada en la escuela Josefina López, un 61,90 % no realiza ninguna actividad física y solo un 38,09 % realiza ejercicios durante la semana, por lo general, dedican de 1 a 4 horas. Por ende, un 54,36 % del total de la población no realiza ningún tipo de actividad física durante la semana.

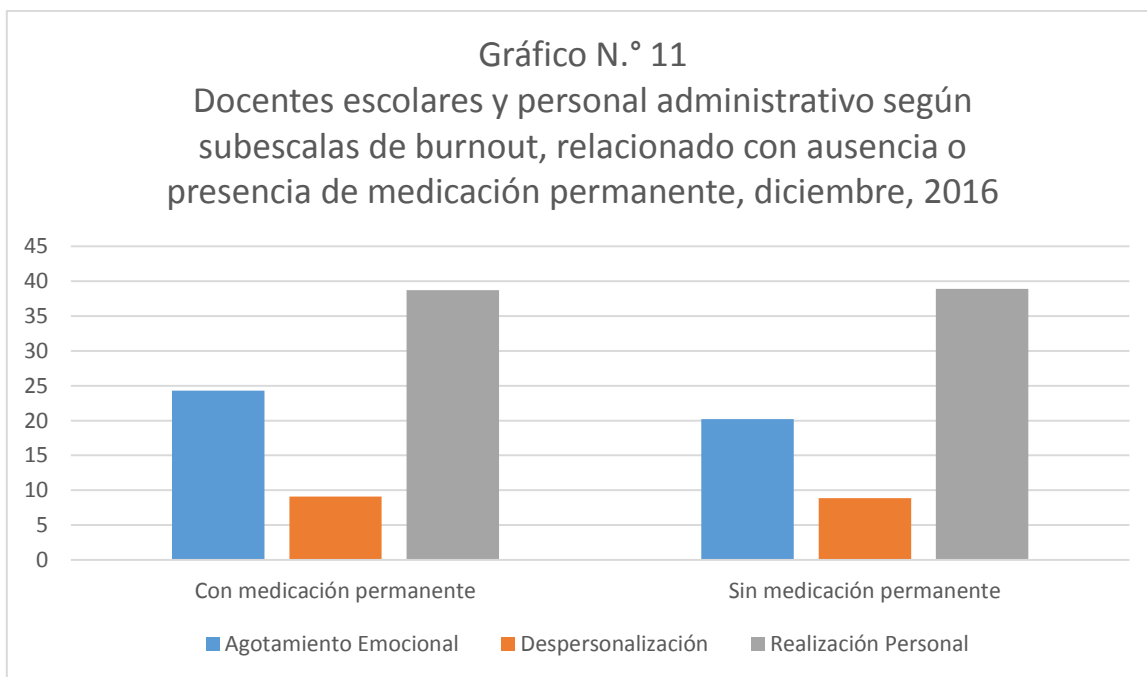
Barahona y Jiménez⁴⁵ y Rodríguez y Rivas⁴⁶ coinciden en que realizar actividad física ayuda a disminuir los niveles de estrés y ansiedad, mediante la liberación de endorfina que se produce cuando se practica actividad física, creando un estado de bienestar en todo el organismo horas posteriores al ejercicio y, también, durante este. No se tiene una actividad

física específica, sino el simple hecho de realizar alguna es un cambio favorable en los estilos de vida y representa actividades de afrontamiento adecuadas hacia la salud.

Comparando la información entre la población sedentaria y los niveles de Burnout, se logró conocer que 50 % de la población que no realiza ningún tipo de actividad física muestra hasta 5 puntos más de agotamiento emocional, en relación con las personas que sí practican actividad física (ver gráfico N.º 10); esta subescala es una de las más importantes del síndrome de burnout, ya que representa sentimientos de cansancio y percepción de estar cansado hacia su trabajo. Con respecto hacia las otras dos subescalas de burnout, los resultados no presentan diferencia significativa en las personas que realizan ejercicio contra las que no lo hacen.

La ausencia actividad física hace que el sujeto llegue del trabajo, realice los oficios del hogar (recordando que la mayoría de la población son mujeres), actividades laborales pendientes o por realizar, actividades propias del rol social, como madre o padre, esposo o esposa, hijo o hija y, cuando se dan cuenta, están por ir a dormir, levantarse para laborar y empezar de nuevo la rutina

Asimismo, la ausencia de ejercicio físico en esta población está demostrando ser un posible detonante del síndrome de burnout, debido a que el ejercicio físico es una actividad que va a proporcionar bienestar a la salud, mediante la liberación de endorfinas conocidas como la hormona de la felicidad, además con, aproximadamente, 30 a 45 minutos diarios, la persona está liberando todo tipo de presión ya sea laboral, familiar o social; es posible que no se esté dando el debido valor al recurso del ejercicio como un antidepresivo natural y herramienta para el manejo del estrés, información que se debe brindar desde los primeros niveles de atención o como parte de la formación formal.



Fuente: Elaboración propia.

En lo que se refiere a la condición de salud de los encuestados, medida con el consumo o no de medicación, un 57,28 % de la población no requiere ningún tipo de medicación permanente y el 42,71 % restante necesita de alguna medicación permanente por patologías como hipertensión arterial o diabetes mellitus, en su mayoría.

En la Escuela San Martín, un 65,57 % no requiere medicación permanente y un 34,42 % sí la necesita; de estos, un 61,90 % consume medicamentos debido a patologías como hipertensión arterial y diabetes mellitus; el resto de la población consume medicación debido a enfermedades como asma, depresión, síndrome de ovario poliquístico, hipotiroidismo, neurosis severa, fibromialgia o cardiopatía.

Por su parte, en la Escuela Josefina López, un 54,76 % de los encuestados padece de alguna condición de salud que requiere medicación, la mayoría de ellos (78,26 %) para diabetes

mellitus e hipertensión arterial. El otro 45,23 % restante no padece de ninguna condición de salud que requiera medicación permanente.

Los autores Vásquez Sisalima⁴⁷, Ruíz y Ríos⁴⁸ y Pérez⁴⁹, mencionan que dentro de las consecuencias físicas del síndrome de burnout se encuentran alteraciones psicosomáticas como afecciones cardiovasculares (taquicardia, hipertensión arterial), fatiga crónica, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, dolores abdominales y musculares, alteraciones respiratorias y del sueño, alteraciones dermatológicas y menstruales. Estas alteraciones psicosomáticas son generadas por procesos psicológicos como el estrés o, en esta instancia, el burnout.

Según los datos obtenidos por el instrumento, más del 40 % de la población presentan alguna condición patológica que requiera medicación; de ese porcentaje, las enfermedades más frecuentes son hipertensión arterial o diabetes, lo cual concuerda con lo planteado en la literatura, siendo el burnout coadyuvante en la aparición de alteraciones cardiovasculares como hipertensión arterial; en el caso de la diabetes mellitus, en la literatura, no está mencionada, sin embargo, puede ser resultado de la adopción de conductas inadecuadas de afrontamiento del estrés, por ejemplo, los atracones de comida en periodos estresantes o malos hábitos alimentarios y la ausencia de ejercicio físico (más de 50 % no lo realiza) pueden dar como consecuencia diabetes mellitus.

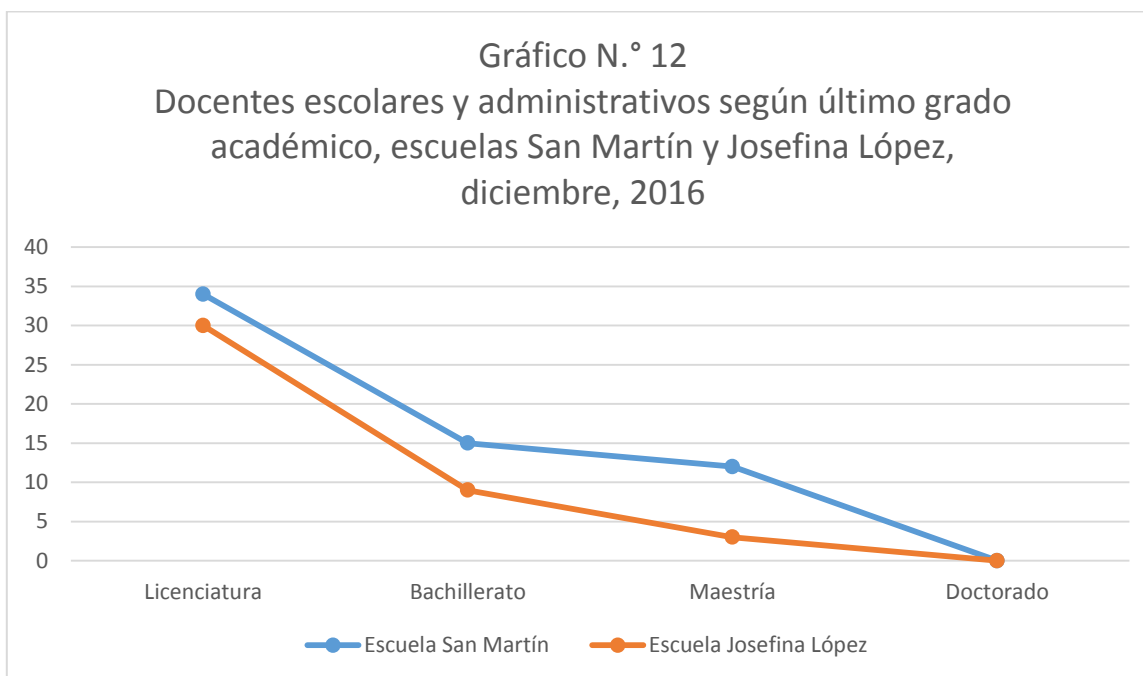
Por otro lado, existen corrientes psicológicas que asocian la diabetes mellitus con la depresión, como Maldonado⁵⁰, quien menciona que el ser diagnosticado con diabetes tipo 1 o 2 hace a la persona ser más propensa de padecer depresión; y que, entre más temprano sea el diagnóstico de la patología, mayor es el riesgo de contraerla y es más frecuente la depresión en aquellos pacientes que no tienen control de las glicemias, es decir, que no

logran estabilizar los valores de azúcar en sangre; en otras palabras, si la población encuestada no presenta hábitos de vida saludable como el realizar ejercicio, alimentación balanceada, el enfrentar el estrés diario se realiza de una forma inadecuada y no existen redes de apoyos primarios solidarios es posible que no cuenten con herramientas de defensa ante, como plantea Neuman, el sistema profesor recibe del medio estresores que sobrepasan las defensas y ponen en riesgo la salud; es posible que la suma de todas estas variables dé como resultado afectación asociada a la diabetes.

Paralelo a lo mencionado, las personas que requieren de medicación permanente tienen un aumento de hasta de cuatro puntos en el área de agotamiento emocional, respecto a las personas que no requieren medicación. Este aumento puede darse porque la persona, además de trabajar sobre todas laborales diarias, tiene que estar pendiente del control, tratamiento y prevención de las complicaciones de la enfermedad, generando un estrés extra a la persona.

Otras alteraciones presentes fueron: asma, depresión, síndrome de ovario poliquístico, hipotiroidismo, neurosis severa, fibromialgia o cardiopatía, como fue mencionado con anterioridad, estas coinciden con los síntomas psicósomáticos encontrados en la literatura. En conclusión, más del 60 % de la población no presenta ninguna condición de salud que requiera medicación; se puede decir, por tanto, que el resto de los educadores y personal administrativo que no toma medicación continua resta condicionantes y posibilidades de la aparición del síndrome de burnout.

4.2. Características laborales



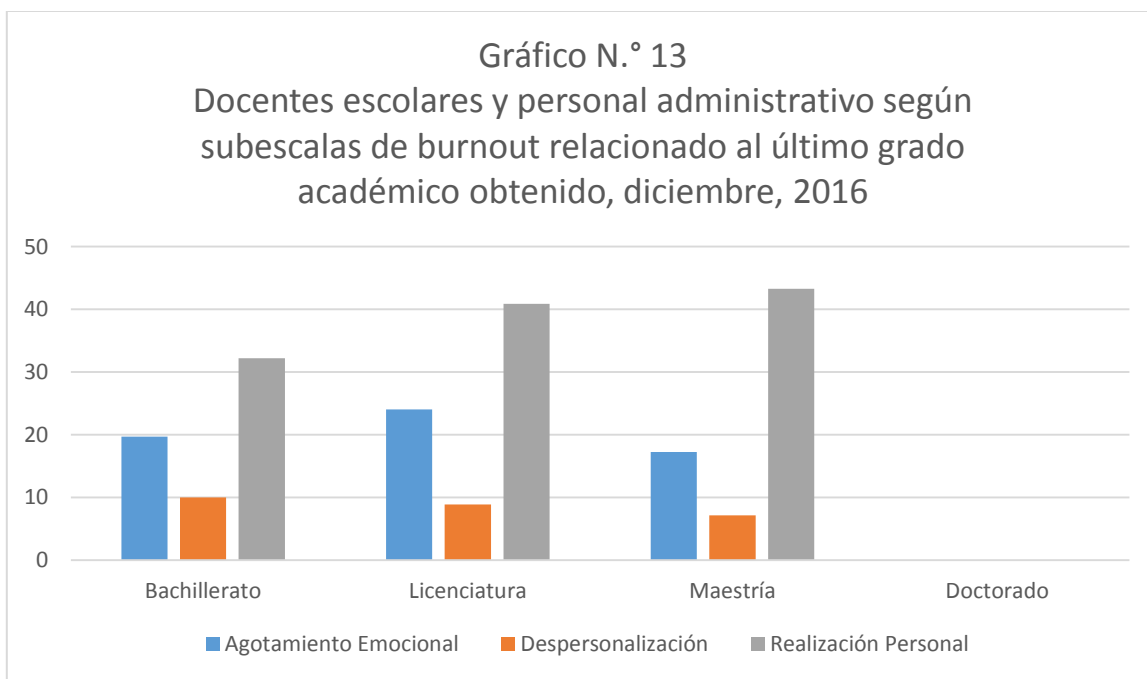
Fuente: Elaboración propia

Dentro de las características laborales, se consultó el último nivel académico cursado, el 62,13 % de la población presenta un grado de licenciatura y, en segunda instancia, un 23,30 % tiene el grado universitario de bachillerato.

La Escuela San Martín cuenta con un 55,73 % de su personal con un grado académico de licenciatura, un 24,59 % posee bachillerato y, solamente, un 19,67 % del personal encuestado tiene una maestría en el campo. Ver gráfico N.º 12.

Por su parte, en la Escuela Josefina López, el 71,42 % tienen un grado académico de licenciatura, un 21,42 % presentan bachillerato y solo un 7,14 % del total de personal docente y administrativo tiene una maestría.

Respecto a los grados académicos, Duque *et al*⁵¹ menciona que el bachillerato le proporciona a los estudiantes los conocimientos básicos con los cuales ejercer la carrera profesional, pero la licenciatura es una oportunidad para desarrollar mayores habilidades y conocimientos, además incrementa la autoestima y seguridad. Las licenciaturas en educación le proporcionan al docente diferentes técnicas de aprendizaje que pueden aplicar con los estudiantes, también les enseñan a implementar la tecnología para un mejor desarrollo de la profesión. Las maestrías, por su parte, le brindan una especialización en áreas específicas de la docencia.

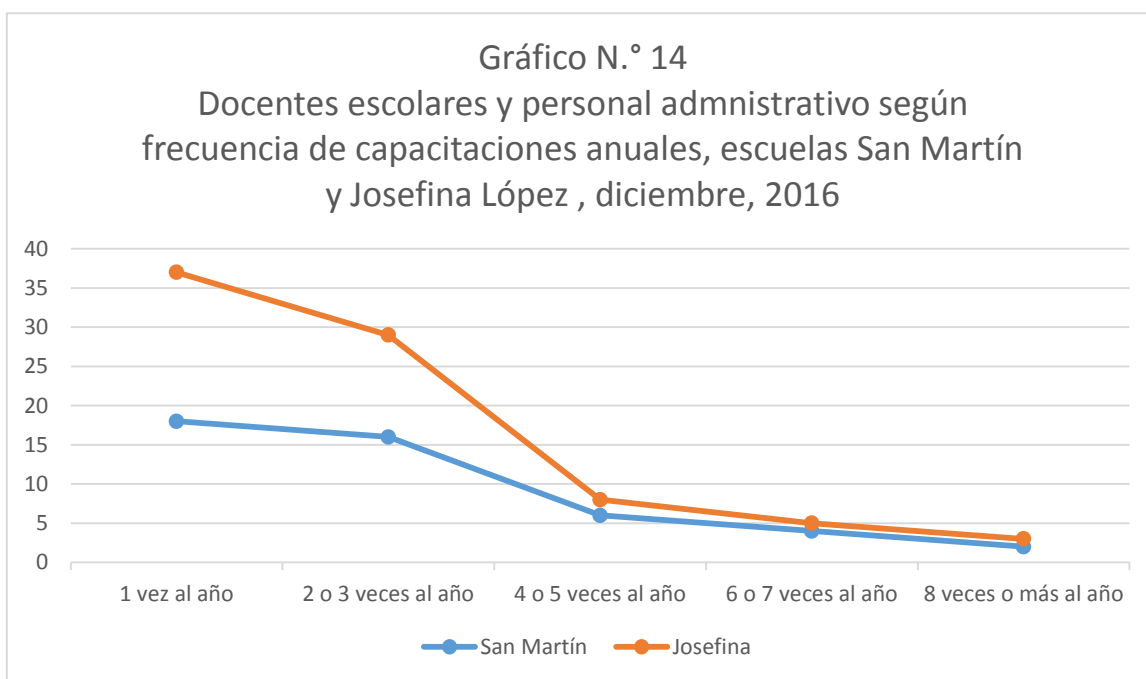


Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N.º 13, los niveles de realización personal aumentan a medida de que los docentes tienen mayor grado profesional; posiblemente, poseer un mayor grado académico aumenta la realización propia y se tiene mayores oportunidades en el ambiente laboral de

conseguir mejores puestos o un mejor desempeño. En esta población, el grado de licenciatura presenta aumento de hasta cuatro puntos en agotamiento emocional, respecto a grados de bachillerato y maestría, contrario a lo que se expone en la teoría: a mayor grado académico aparecen disminuciones de síndrome de burnout, por estar más preparados; sin embargo, es posible plantear que el grado académico no es sinónimo de adquisición de mejores herramientas para el manejo del cansancio emocional que genera el estrés diario.

Por otro lado, un 92,23 % del total de docentes escolares y administrativos encuestados de las dos instituciones no se encuentra cursando ningún tipo de estudio y el 7,76 % restante se encuentra realizando estudios de licenciatura, idiomas o cursos de actualización.



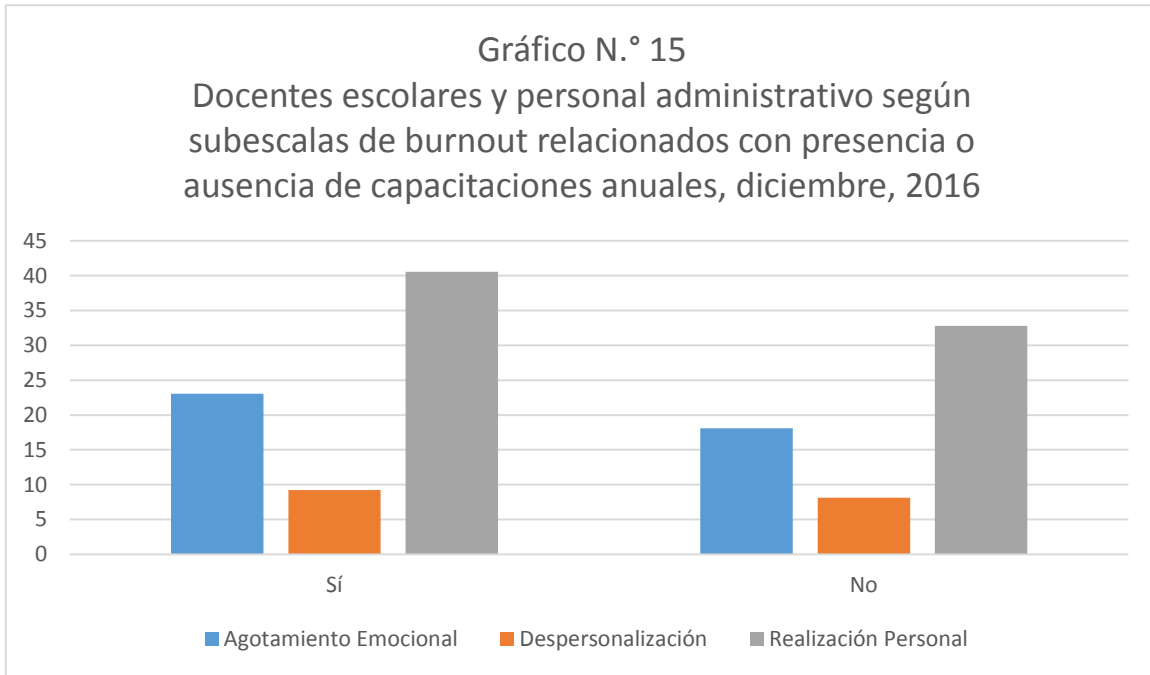
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a educación continua, el 79,61 % de la población de las dos escuelas acepta tener acceso a capacitaciones que le permite el desarrollo profesional y, por lo general, una vez al año las reciben.

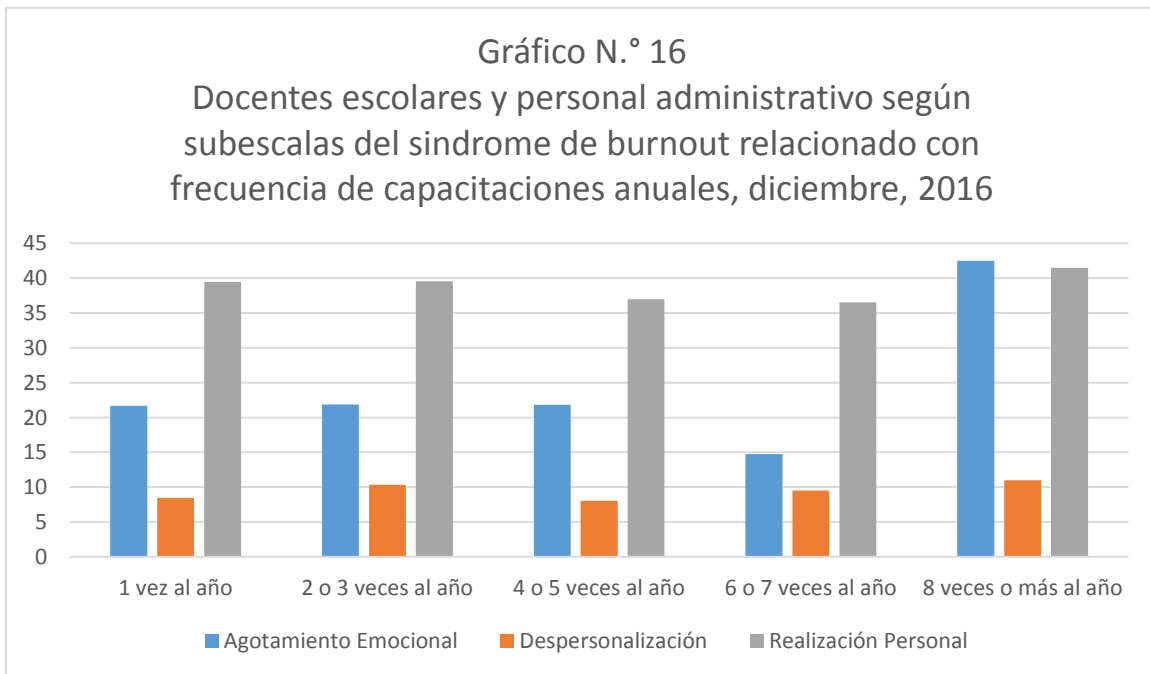
En la Escuela San Martín, un 75,40 % del total de docentes y personal administrativo encuestado recibe algún tipo de capacitación y un 24,59 % no recibe capacitaciones que ayuden al desarrollo profesional. Ver gráfico N.º 14. Del primer grupo, un 39,13 % la obtienen una vez al año; un 34,78 %, de 2 o 3 veces al año; 13,04 %, 4 o 5 veces anuales; un 8,69 %, de 6 o 7 veces al año y, solamente, un 4,34 %, 8 o más veces al año.

En la Escuela Josefina López, un 85,71 % del personal docente y administrativo reciben capacitaciones y un 14,28 % niegan obtener algún tipo de adiestramiento. De las 36 personas que aceptan recibir capacitaciones, un 52,77 % la reciben una vez al año; 36,11%, 2 o 3 veces al año; el 5,55 %, 4 o 5 veces anuales; y, solamente, 2,77 % las reciben entre 6 a 8 veces al año. Ver gráfico N.º 14.

Con respecto a las capacitaciones, según los autores Dávila Hernández⁵³, Álvarez⁵⁴ y Gallegos & Barrios⁵⁴, son una deficiencia que presentan las instituciones laborales, lo cual hace que el personal tenga menos herramientas para enfrentar el trabajo; las capacitaciones pueden brindarse para mejorar las relaciones personales, sobre procesos o métodos nuevos a implementar o de retroalimentación de conceptos propios del campo. Lo cual prepara a los trabajadores para enfrentar el área laboral, maximizar habilidades del docente que empleará formas de aprendizaje y ayudará a sobre llevar con facilidad las responsabilidades laborales.



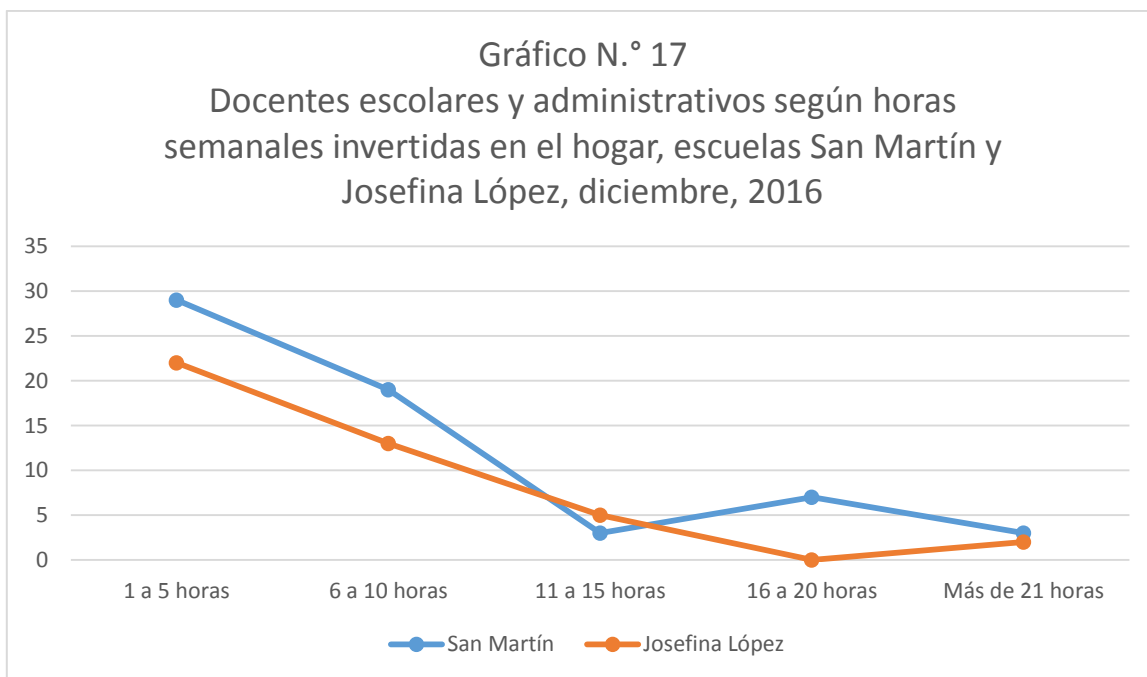
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

En el caso específico de la población encuestada, casi un 80 % acepta tener capacitaciones, relacionando este punto con las subescalas de burnout (ver gráfico N.º 15), se muestra que poseer capacitaciones aumenta el agotamiento emocional hasta casi cinco puntos respecto a los que no reciben, pero también aumenta hasta casi ocho puntos la realización personal, esto quiere decir que los adiestramientos dan un cansancio extra al personal, pero les brinda mayores armas y preparación para desempeñar el puesto, consigo mejores oportunidades, con mayor beneficio que lo perjudicial. No se puede tener el personal de una institución desactualizado porque es un pilar para el desarrollo del recurso humano. Por consecuencia, el aumento del agotamiento emocional se puede relacionar a la frecuencia de las capacitaciones (gráfico N.º 16), se observa que las personas que reciben ocho o más capacitaciones al año se encuentran con un agotamiento emocional elevado, contrario a los que las reciben entre una y cinco veces al año, los cuales presentan niveles medios de agotamiento emocional, según lo relevado por el gráfico mencionado.

Se puede inferir que ha mayor capacitación del personal docente y administrativo, mayor el agotamiento emocional, posiblemente, de la disminución de horas en el tiempo libre para realizar actividades de higiene mental y autoconsentimiento.



Fuente: Elaboración propia

Como la educación no, solamente, es impartir clases en las aulas para los niños, sino una inversión de tiempo fuera de estas para planear las clases, llevando una preparación previa y registros, además deben de cumplir los objetivos planteados a nivel regional, estas son labores totalmente extracurriculares que un 49,51 % invierte de una a cinco horas semanales.

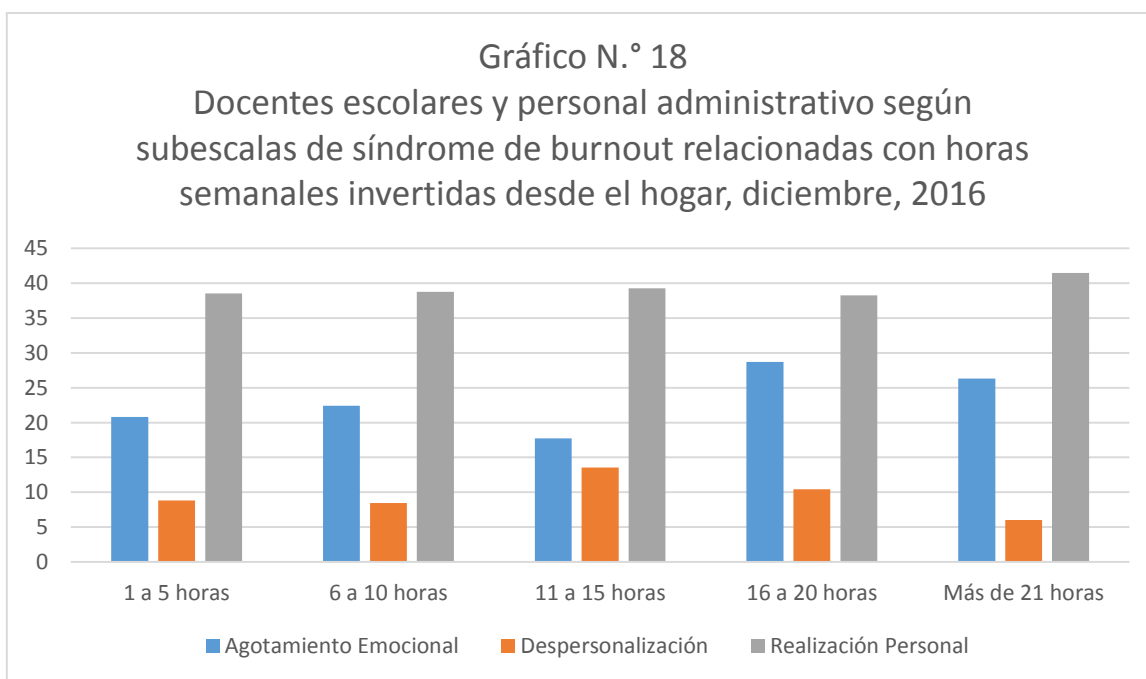
En la Escuela San Martín el 47,54 % de total de personal encuestado invierte de una a cinco horas por semana; un 31,14 %, de 6 a 10 horas semanales; un 4,91 % consumen de 11 a 15 horas; 11,47 % utilizan de 16 a 20 horas para estas actividades; y, solamente, un 4,91 % emplea más de 21 horas para estos quehaceres. Ver gráfico N.º 17.

En la Escuela Josefina López, el 52,38 % de los docentes utiliza de 1 a 5 horas por semana; un 30,95 % realizan las actividades entre 6 a 10 horas; 11,90 %, de 11 a 15 horas semanales

y, solamente, un 4,76 % consumen más de 21 horas por semana en estas actividades. Ver gráfico N.º 16.

Gallegos Barrios⁵⁴, Saltijeral Méndez y Ramos Díaz⁴ concuerdan en que la labor de la educación es sumamente demandante, tiene exigencias de cargas laborales, programas educativos que cumplir, alumnos que atender, atención a padres de familia; todo esto, se supone, que debe de realizarse en la institución, pero la mayoría lleva actividades curriculares hacia el hogar, por falta de tiempo en la escuela; realizan actividades como: múltiples tareas administrativas que cumplir, papeleo, corrección de pruebas, elaboración de material educativo y preparación de sesiones de aprendizaje. Además, mencionan que el trabajo burocrático, recreos breves y la falta de tiempo para atender, individualmente, a los alumnos son las causas del excesivo estrés. Todo esto limita la vida personal y familiar y, por ende, momentos de ocio que les favorezcan a la salud mental.

La mayoría invierte de una a cinco horas por semana, serían aproximadamente 20 horas al mes que invierten los docentes de su tiempo libre, lo cual le reducen considerablemente las horas que utilizarían para ocio y liberación de estrés.



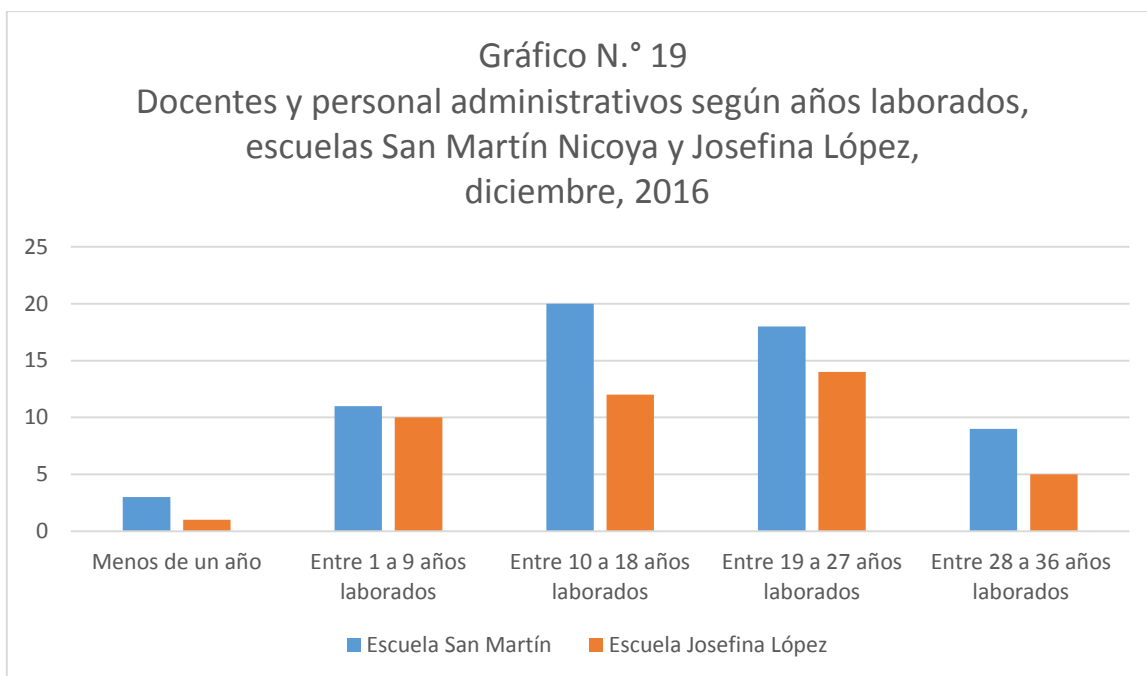
Fuente: Elaboración propia

Asociando las horas invertidas fuera de la institución con las tres subescalas de burnout (ver gráfico N.º 18), se observa que las personas que invierten de 16 a 20 horas semanales a estas actividades presentan mayor agotamiento emocional con respecto a los demás; así como las personas que invierten de 11 a 15 horas a estas laborales presentan mayor despersonalización respecto al resto y, en realización personal, no hay variaciones importantes entre un grupo a otro. Pero un dato interesante es que todas las personas en este gráfico presentan burnout alto, esto se obtiene realizando la sumatoria de cada subescala de cada grupo horario.

Se puede inferir que las horas invertidas fuera del horario escolar pueden ser un factor desencadenante del síndrome de burnout en esta población, pues las horas restantes fuera del horario laboral invertidas en los quehaceres hogareños (la población encuestada, en su

mayoría, son mujeres), el papel de esposa y estar llevando algún curso de actualización reduce, significativamente, el tiempo que se puede invertir en horas de ocio, actividades recreativas y hasta adecuados patrones de sueño.

Neuman plantea que al perderse las líneas de defensa, llámense estilos de vida saludables, se expone al individuo a la “muerte” por causa del estrés, en este caso, la muerte, no literalmente, sería la consecuencia a la salud del estrés laboral.

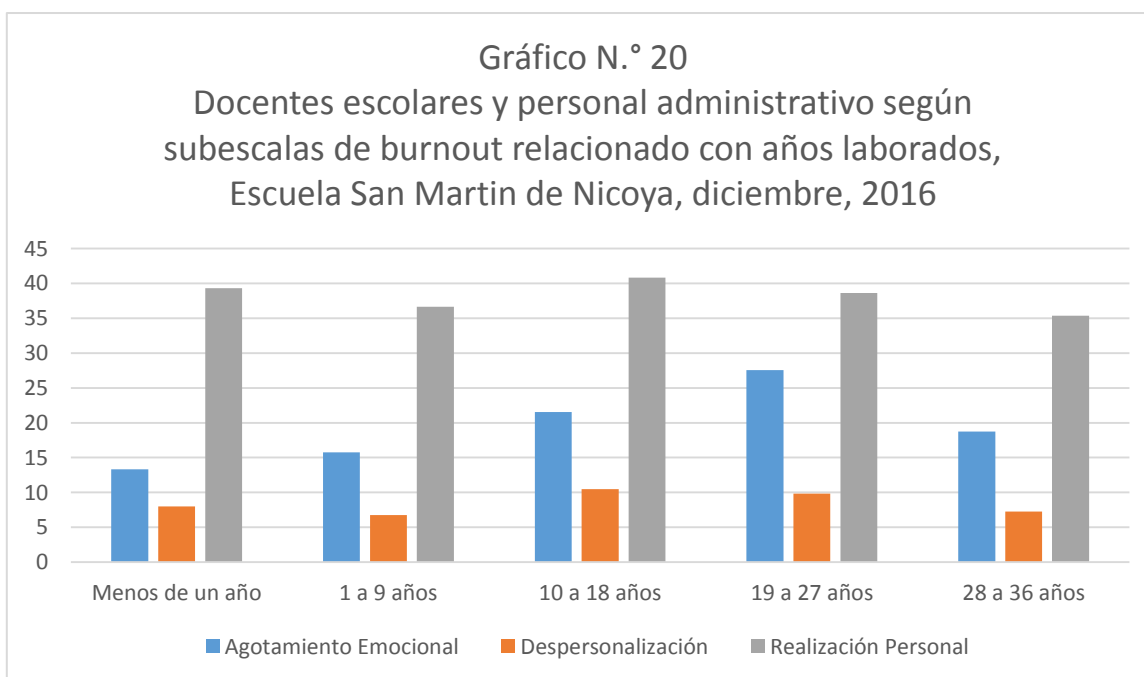


Fuente: Elaboración propia

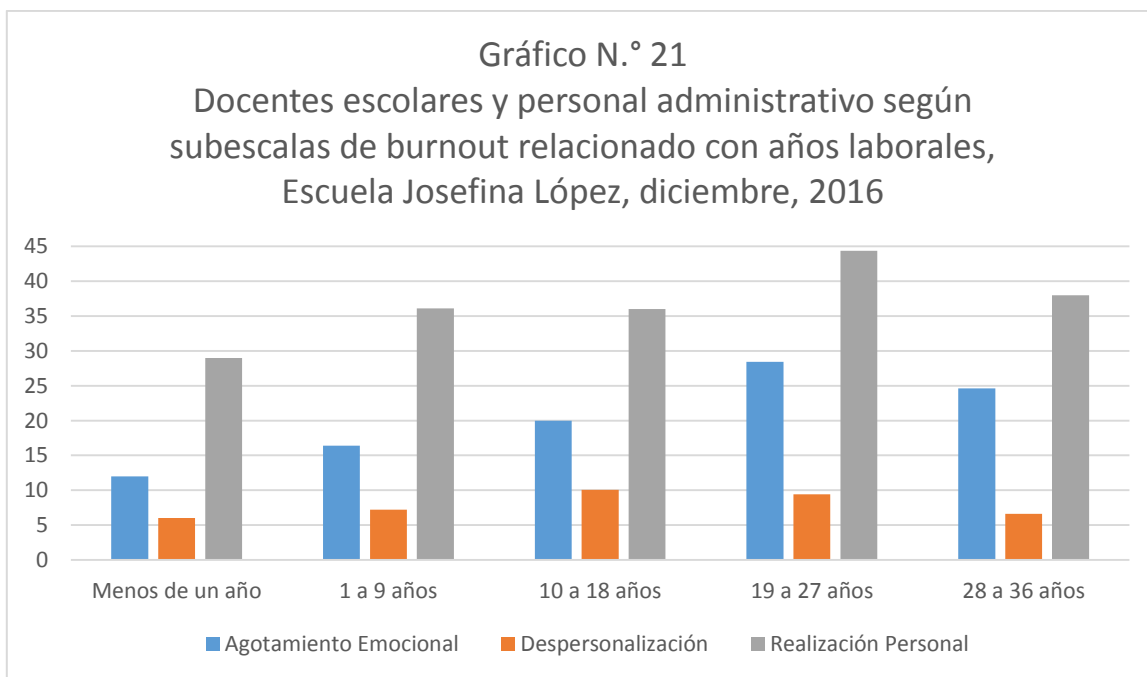
Otro dato importante son los años laborados como docentes o administrativos, del total de la población encuestada un 62,13 % se encuentra entre los 10 y 27 años laborados. Según cada institución, en la Escuela San Martín de Nicoya, un 32,78 % del personal encuestado tiene entre 10 y 18 años de laborar; un 29,50 %, de 19 a 27 años ejerciendo la profesión; 18,03 %, de 1 a 9 años; 14,75 % entre 28 a 36 años; y, solamente, un 4,91 % tiene menos

de un año de ejercer sus labores. Ver gráfico N.º 19. En la Escuela Josefina López, un 33,33 % de los docentes y administrativos tiene entre 19 a 27 años laborando; 28,57 %, entre 10 a 18 años; 23,80 % lleva de 1 a 9 años en sus funciones; 11,90 % posee entre 28 a 36 años; y, por último, un 2,38 % lleva menos de un año ejerciendo. Ver gráfico N.º 19.

Diversos autores, como Yslando M. *et al*⁵⁵, Miranda⁵⁶, Melita R.⁵⁷ y Avendaño *et al*.⁵⁹ coinciden en que la antigüedad laboral es un desencadenante del burnout, comprobando que entre los dos a los diez años laborados es donde más se presentan las fluctuaciones de burnout, porque se ingresa con expectativas idealistas y aspiraciones personales, profesionales y económicas que no son ni cercanas a la realidad o las esperadas. Después de los diez años, se dice que la persona crea resistencia o adquirió métodos de enfrentamiento para disminuir los picos de estrés. En contraparte, para Yslando *et al*.⁵⁶ entre pasan los años, proporcionalmente, van aumentando los niveles de burnout.



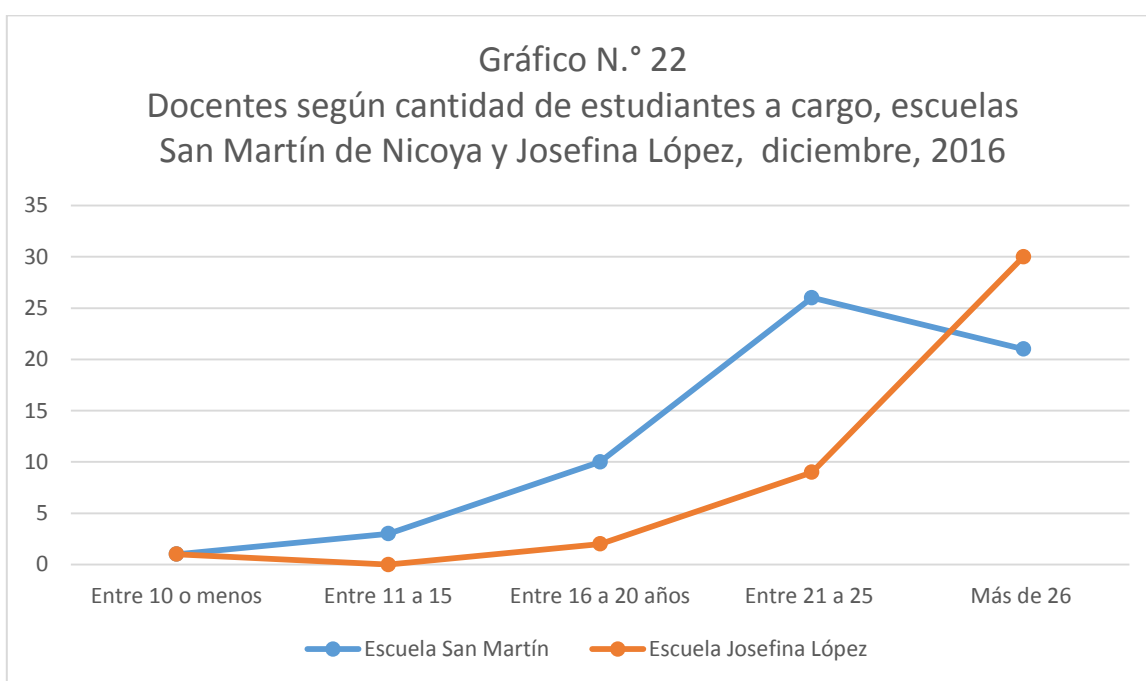
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos por la población en estudio, al realizar una comparación entre los años laborados y las tres subescalas de burnout (ver gráfico N.º 20 y N.º 21), se obtiene que hay una tendencia de aumento en las subescalas de burnout, entre los 10 a 27 años laborados, que se podrían llamar “los años críticos de burnout” en esta población; y una tendencia a la disminución anterior y posteriormente a estos años, puede suceder debido a que, antes de los 10 años, no se encuentra una exposición mayor a los estresores y, posterior de los 27 años laborados, los docentes y personal administrativo se encuentran cercanos a la jubilación, tomando en cuenta que se jubilan a los 33 años de servicio, por ende, tienden a sobrellevar de mejor manera las situaciones laborales, demandas y relaciones con la población en la que se encuentran inmersos en el centro educativo, por lo cual, podría ser un motivo de la disminución de los valores de las subescalas de burnout.

Si se realiza la comparación de las subescalas de burnout, según años laborados, en los dos gráficos, para obtener una visión individualizada de cada institución y observar si estar expuestos a diferentes tipos de población a lo largo de los años laborados sería un detonante para el síndrome de burnout. En los resultados obtenidos no hay variaciones marcadas de una institución a otra, se puede deducir, por tanto, que laborar en una zona de atención prioritaria o una zona urbana para la población estudiada no es un motivo detonante para el síndrome de burnout.



Fuente: Elaboración propia

Si se habla de cantidad de alumnos a cargo, la mayoría de los educadores (un 83,49 %) cuentan con grupos de 21 a más de 26 estudiantes.

En la Escuela San Martín, un 42,62 % de los docentes tiene a cargo grupos entre 21 a 25 estudiantes; un 34,42 %, grupos de más de 26 estudiantes; 16,39 %, de 16 a 20 niños; un

4,91 %, de 11 a 15 alumnos; y, solamente, un 1,63 % cuenta con grupos inferiores a 10 estudiantes a cargo. Ver gráfico N.º 22. En la Escuela Josefina López, un 71,42 % de los docentes tiene grupos mayores a 26 alumnos; 21,42 %, de 21 a 25 niños a cargo; 4,76 %, de 16 a 20 alumnos; y, solamente, un 2,38 % del total posee menos de 10 niños a cargo. Ver gráfico N.º 22.

Es importante mencionar que para esta investigación no se considera como parte del estudio el grado cursado por los estudiantes y si este es un factor desencadenante para el síndrome de burnout o no.

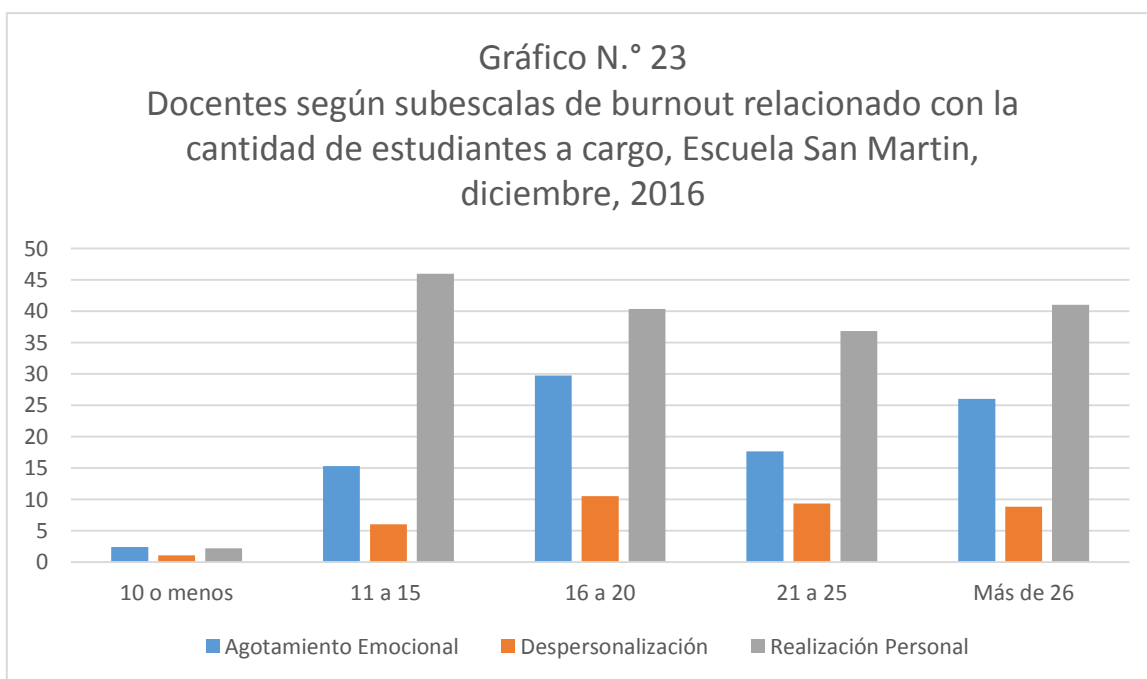
De acuerdo con lo recopilado, según los autores Reyes Patiño²⁸ y Elvira *et al.*⁶⁰, la cantidad de alumnos a cargo de los docentes puede ser un detonante del síndrome de burnout, se dice que el manejar grupos de hasta 30 alumnos, significa un esfuerzo para los docentes, considerando que son grupos heterogéneos, dificulta la labor del docente y provoca que entren en un estado de estrés por no poder cumplir con las necesidades académicas, emocionales y las presiones laborales a las se deben enfrentar. Legalmente, en Costa Rica, con una resolución del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (522-2014), extendida en el año 2014, un docente puede tener en sus aulas un mínimo de 10 alumnos y un máximo de 30 estudiantes, aplicado para zonas rurales y urbanas.

A como se obtuvo en el instrumento, los docentes de las dos instituciones presentan, en su mayoría, una cantidad de 21 a 26 alumnos en sus aulas, los cuales tienen necesidades distintas por atender; por lo tanto, es el maestro quien tiene que adaptarse a las capacidades de aprendizaje de los niños y lo que esto conlleva, adicionando las realidades sociales y culturales que traen per se. Se debe tomar en cuenta, además, más de 40 padres de familia para los que deben estar disponibles, porque el niño o niña no solo llega a aprender, sino se

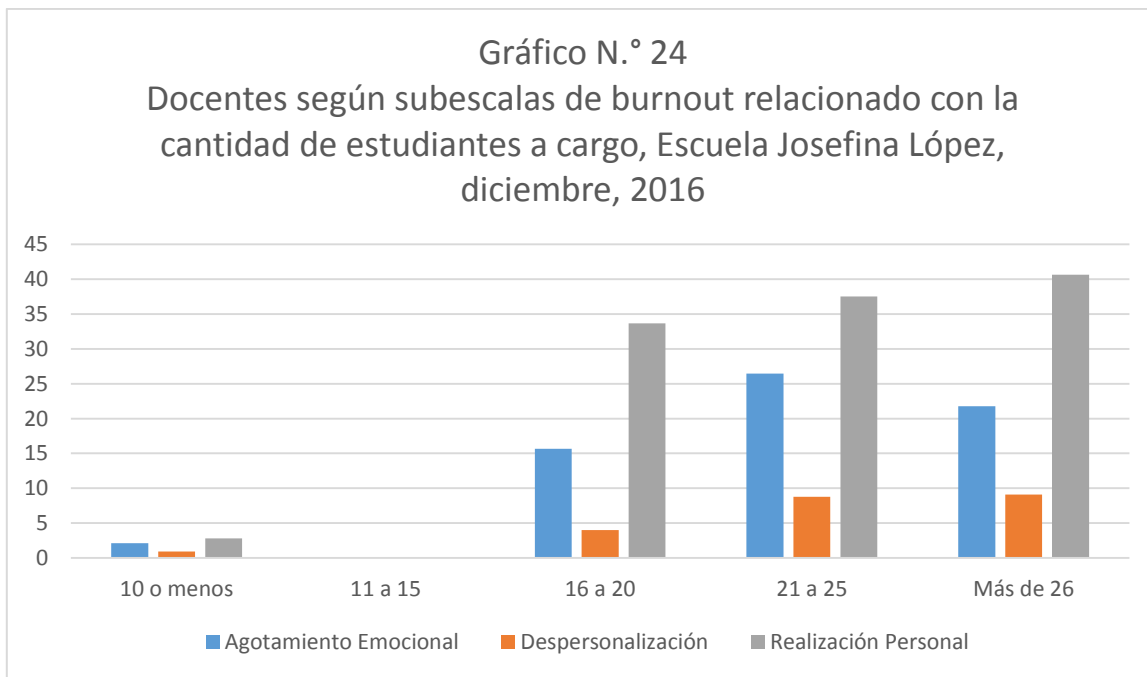
expresa sobre las situaciones familiares, buenas o malas, complicadas o sencillas que, independientemente, los docentes deben lidiar con ellas.

Cabe señalar que tener más de 26 estudiantes en las aulas dificulta la labor de enseñanza por los problemas de conducta que muestran los estudiantes, menciona Reyes Patiño²⁷; los docentes están vulnerables a malas conductas, palabras soeces y problemas de indisciplina que vienen desde el hogar y son transportadas hacia la instituciones

Como se ha ido desarrollando la teoría de Betty Neuman en esta tesis, queda claro que el niño estaría inmerso en diferentes grupos, la familia sería uno de estos. Entonces, el docente no solo se encarga de educar al niño, sino tiene que atender a la familia, respecto a las dudas, problemas y otras situaciones, que le suceden al estudiante; son eventos extra con los que tiene que lidiar el educador, circunstancias fuente de estrés para él mismo.



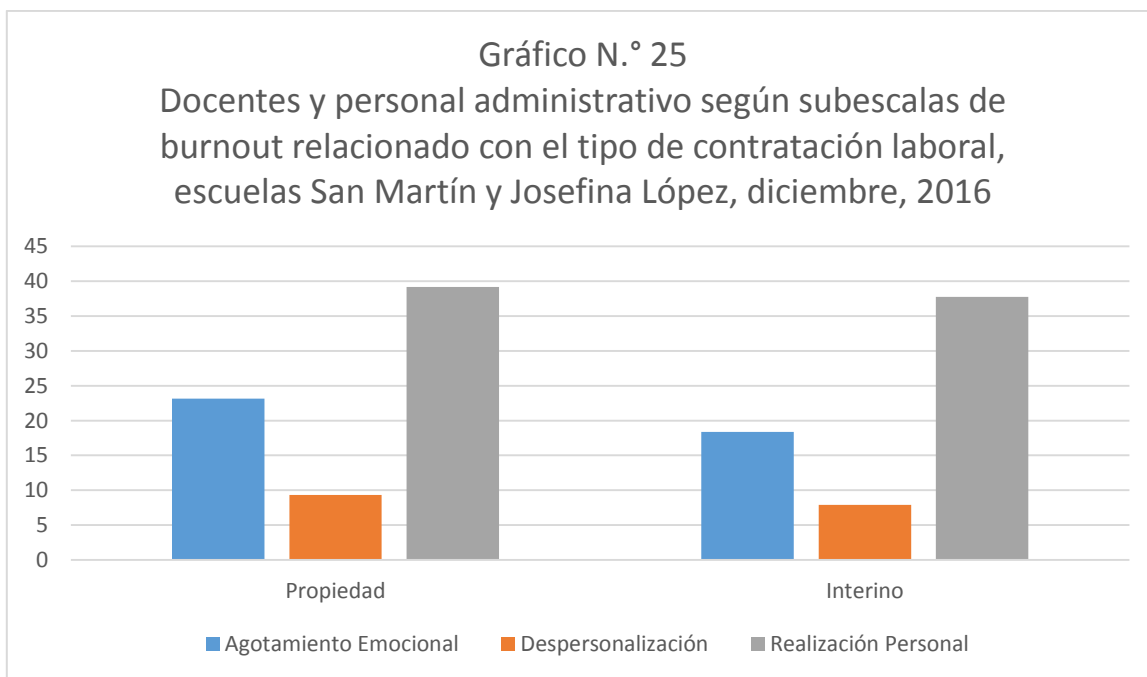
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia.

Al comparar la cantidad de estudiantes a cargo con cada subescala de burnout en los gráficos N.º 23 y N.º 24, se obtiene que, para la Escuela Josefina, tener a cargo entre 21 a 25 estudiantes es un factor de aumento en los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; por el contrario, para la Escuela San Martín, tener a cargo de 16 a 20 estudiantes es un factor detonante de aumento en las subescalas de burnout. Pero al realizar la sumatoria de las subescalas en cada subgrupo, se encuentra que el poseer más de 26 estudiantes por docente le genera un síndrome de burnout elevado a los docentes de ambas instituciones.

Además, no se presentan diferencias marcadas en las dos instituciones escolares, por lo cual, se concluye que trabajar en una zona rural o una zona urbana no es un factor detonante de burnout.



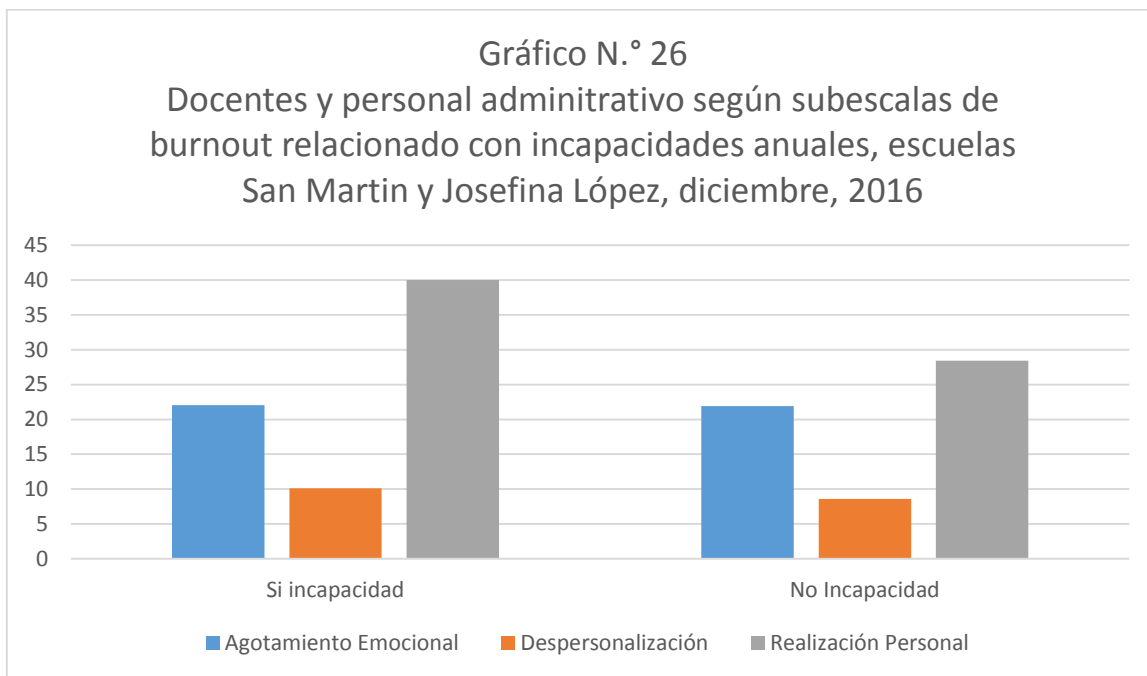
Fuente: Elaboración propia

Otra característica importante es el tipo de contratación de los docentes y administrativos, de los cuales un 74,75 % tienen propiedad y, solamente, un 25,24 % del total de la población encuestada posee nombramiento interino.

Del personal encuestado, un 75,72 % no se han incapacitado en el último año y, solamente, un 25,24 % ha tenido que recurrir a la incapacidad en el último año. De estas 25 personas que se incapacitaron, lo hicieron por un periodo menor a un mes, en su mayoría.

Respecto al tipo de contratación y el ausentismo laboral, autores, como Moreno *et al.*²⁷, Reyes Patiño²⁸, Álvarez Córdoba *et al.*⁶ y Barza y Dipp⁶⁰, mencionan que una contratación temporal produce, en la persona, periodos de estrés ya que, terminada esta etapa, tendría una posición de desempleo; por lo contrario, una contratación indefinida o, en el caso de educación, en propiedad no le genera estrés a los docentes, porque representaría una

estabilidad laboral continua. Por la otra parte, mencionan que una persona con burnout, presenta ausentismo laboral porque el trabajo representa un esfuerzo a sobrellevar y, además, pierden la ilusión hacia este, sin dejar de lado la sintomatología asociada al estrés tanto a nivel físico como emocional.



Fuente: Elaboración propia.

Según lo recolectado por el instrumento y comparándolo con las diferentes subescalas de burnout, el estar contratado en propiedad aumenta hasta en cinco puntos el agotamiento emocional, con respecto a los contratados en condición interina; en las demás subescalas se mantienen valores muy parecidos sin variaciones significativas. Por lo cual, difiere de lo establecido en la literatura, quienes afirman que los contratados interinos tienen mayor presencia de burnout que los que se encuentran en propiedad.

Por otro lado, al comparar el estar incapacitado o no con las tres diferentes subescalas, se obtienen diferencias mínimas de aumento de, aproximadamente, 1,5 puntos en despersonalización y mayor realización personal con respecto a los no incapacitados, importante tomar en cuenta que la despersonalización en un docente conduciría a actitudes indiferentes hacia el trabajo, baja productividad y reacciones negativas hacia las personas.

No se encuentra una lista de incapacidades emitida por el MEP que lo relacionen más allá de, solamente, la contabilización de días de incapacidad.

4.3. Análisis de los ítems del Inventario de Maslach para Burnout en las instituciones.

A nivel general, el instrumento para determinar la presencia o ausencia de síndrome de burnout, arrojó que la Escuela San Martín tiene un nivel medio de burnout, obtiene 63,98 puntos; se recuerda que entre 34 a 66 puntos en el instrumento pertenece a un nivel medio.

Por la parte de la Escuela Josefina López, se obtiene una puntuación de 72,54, lo cual se relaciona con niveles altos de burnout, con valores entre 67 y 99, por lo cual, esta parte de la población tiene una sintomatología más exacerbada.

Dividiendo por cada sub escala se obtiene lo siguiente:

4.3.1 Agotamiento emocional

En agotamiento emocional, para la Escuela San Martín se obtiene una puntuación total de 20,18 puntos individuales y 20,22 puntos grupales, de un total de 54 puntos, puesto máximo en esta categoría. Se puede inferir que presenta un nivel de agotamiento emocional intermedio porque, al manifestar 20,18 puntos, calza en el rango de 19 a 26 puntos y, también, representa un 37,04 % del total. Ver tabla 2.

Tabla 2

Agotamiento emocional según puntuación individual y grupal, Escuela San Martín, diciembre, 2016

Ítems	Grupal	Individual
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	162	2.65
2. Me siento casado/a al final de la jornada de trabajo.	220	3.60
3. Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.	162	2.65
6. Trabajar todo el día con estudiantes es un esfuerzo.	123	2.01
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	159	2.60
13. Me siento frustrado/a con mi trabajo.	50	0.81
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	102	1.67
16. Trabajar directamente con los/as estudiantes me produce estrés.	137	2.24
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	119	1.95

Fuente: Elaboración Propia

El agotamiento emocional en la Escuela Josefina López es de 23,41 puntos a nivel individual y de 23,45 puntos a nivel grupal, dentro del rango de 19 a 26 puntos, por lo cual también se encuentra en un agotamiento emocional intermedio. Asimismo, tiene un porcentaje de 42,60 % del total y presenta una variación de, aproximadamente, 3 puntos con la otra institución. Ver tabla 3.

Tabla 3

Agotamiento emocional según puntuación individual y grupal, Escuela Josefina López, diciembre, 2016

Ítems	Grupal	Individual
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	145	3.45
2. Me siento casado/a al final de la jornada de trabajo.	175	4.16
3. Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.	129	3.07
6. Trabajar todo el día con estudiantes es un esfuerzo.	87	2.07
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	123	2.92
13. Me siento frustrado/a con mi trabajo.	32	0.76
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	149	3.54
16. Trabajar directamente con los/as estudiantes me produce estrés.	88	2.09
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	57	1.35

Fuente: Elaboración Propia

Las dos poblaciones, coinciden en las respuestas en las preguntas número 6, 13, 16, 20, contestando a estas respuestas con “nunca”. Dentro de las respuestas más representativas en la Escuela San Martín, la media hacia la pregunta dos fue la respuesta “todos los días”, lo que significa que todos los días se sienten cansados/as al final de la jornada laboral. En la Escuela Josefina López, la respuesta más representativa fue la número 14, en la cual, de igual manera, fue “todos los días”, significa que creen estar trabajando demasiado.

Esta subescala es considerada la más decisiva de las tres.

4.3.2. Despersonalización

En cuanto a despersonalización, la Escuela San Martín tiene valores individuales de 9,17 y grupales de 9,19 puntos. Se sitúa en un rango medio porque se encuentra dentro de los valores de 6 a 9. El porcentaje en total es de un 30,00 % del total. Ver tabla 4.

Tabla 4

Despersonalización según puntuación individual y grupal, Escuela San Martín, diciembre, 2016

Ítems	Grupal	Individual
5. Creo que trato al estudiantado como si fuesen objetos impersonales.	32	0.52
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	54	0.88
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo.	77	1.26
15. Me preocupa lo que le ocurra a mis estudiantes.	339	5.55
22. Creo que mis estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.	59	0.96

Fuente: Elaboración Propia

En la Escuela Josefina López, las puntuaciones de despersonalización son de 8,23 puntos a nivel individual y 8,26 a nivel grupal. Lo cual también se encuentra en un rango intermedio, ya que son valores entre 6 a 9 puntos; siendo un 26,67 % del total. Ver tabla 5.

Tabla 5

Despersonalización según puntuación individual y grupal, Escuela Josefina López, diciembre, 2016

Ítems	Grupal	Individual
5. Creo que trato al estudiantado como si fuesen objetos impersonales.	16	0.38
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	31	0.73
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo.	49	1.16
15. Me preocupa lo que le ocurra a mis estudiantes.	225	5.35
22. Creo que mis estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.	26	0.61

Fuente: Elaboración Propia

Las dos poblaciones coinciden en todas las respuestas de despersonalización porque, para las respuestas 5, 10, 11, 15, 22, contestaron “nunca”, “nunca”, “nunca”, “todos los días” y “nunca”, respectivamente. La diferencia entre las dos escuelas es de, aproximadamente, un punto.

4.3.3. Realización personal

En cuanto a realización personal, la Escuela San Martín presenta un puntaje individual de 34,54 y a nivel grupal de 34,57. El rango de realización personal en el cual se encuentra esta institución es intermedio, ya que permanece entre 34 a 39 puntos. Además de representar un 70, 84 % del total. Ver tabla 6.

Tabla 6

Realización personal según puntuación individual y grupal, Escuela San Martín, diciembre 2016

Ítems	Individual	Grupal
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten mis estudiantes.	285	4.67
7. Trato eficientemente los problemas del estudiantado.	316	5.18
9. Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.	307	5.03
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	272	4.45
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis estudiantes.	311	5.09
18. Me siento estimulado/a después de trabajar en contacto con mis estudiantes.	312	5.11
19. He conseguido muchas cosas valiosas en mi profesión.	306	5.01
21. En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.	322	0.96

Fuente: Elaboración Propia

En la escuela Josefina López, la realización personal es de 40,79 puntos a nivel individual y 40,83, a nivel grupal; presentan una sensación de logro por encontrarse en un rango mayor de 40 puntos. También representa un 83,34 % del total. Ver tabla 7.

Tabla 7

Realización personal según puntuación individual y grupal, Escuela Josefina López, diciembre, 2016

Ítems	Individual	Grupal
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten mis estudiantes.	215	5.11
7. Trato eficientemente los problemas del estudiantado.	210	5
9. Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.	207	4.92
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	193	4.59
17. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con mis estudiantes.	217	5.16
18. Me siento estimulado/a después de trabajar en contacto con mis estudiantes.	218	5.19
19. He conseguido muchas cosas valiosas en mi profesión.	232	5.52
21. En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.	223	5.30

Fuente: Elaboración Propia

Las dos instituciones escolares coinciden en las respuestas de todas las preguntas de esta subescala, contestando a todas ellas “#todos los días”.

A como se observa, la Escuela Josefina López, en las dos primeras subescalas, está en datos bastantes similares con respecto de la otra institución, pero en la parte de realización personal la diferencia es más significativa, aumentando cinco puntos más; por lo cual, es la subescala que marca la diferencia entre la puntuación media y la puntuación alta de las instituciones. Este valor significa que los docentes y personal administrativo de la escuela Josefina López tienen mayor satisfacción de logros profesionales y una mejor autoevaluación del trabajo que realizan.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- a) Las características sociodemográficas que influyen para el desarrollo de burnout son: ser mujer, tener edades de 30 y 50 años, ser divorciado/a, tener hijos, ausencia de actividad física y tener una medicación permanente por una enfermedad crónica diagnosticada.
- b) Los factores labores que generan síndrome de burnout son: tener un grado de licenciatura, recibir capacitaciones con frecuencia, realizar trabajo laboral en el hogar, tener entre 10 a 27 años de servicio en educación, grupos de más de 26 alumnos e incapacitarse.
- c) La prevalencia de síndrome de burnout en los docentes y personal administrativo en las instituciones encuestadas es de 68,26 puntos en total, significa que se encuentran con un grado de burnout alto, según la Escala Maslach Burnout (MBI-ES).

RECOMENDACIONES

- a) Realizar actividad física a la población, ya que es una manera de distracción de las responsabilidades labores y libera el estrés acumulado en las actividades diarias, además proporciona un estado de bienestar por la liberación de endorfinas, a su vez, ayuda a mantener un estado de vida saludable y, con esto, evitar las enfermedades.
- b) Realizar con menor frecuencia las capacitaciones, ya que esto está generando agotamiento emocional a los docentes. O, en todo caso, de ser necesarias, reestructurar la manera de impartirlas.
- c) Conformar grupos de menos de 26 estudiantes desde la parte administrativa de las escuelas, porque el tener grupos conformados por 26 estudiantes o más genera Síndrome de Burnout elevado a los docentes
- d) Tener una planificación a la hora de realizar actividades laborales en el hogar para que no influyan en los espacios de ocio y recreación.
- e) Buscar ayuda cuando presenten signos y síntomas como los mencionados en esta investigación, ya que no es normal tener estrés por trabajo. Además, es mejor prevenir la enfermedad.
- f) Trabajar técnicas para el manejo de estrés a nivel individual, grupal y organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bibliografía citada

1. Gómez Restrepo C, Rodríguez, Avella-García CB. Teachers, their Environment and Burnout Syndrome (PBS) in Public Schools in Bogota (Colombia). *Rev Colomb Psiquiatr.* junio de 2009;38(2):279-93.
2. Díaz Bambula FD, López Sánchez AML, Varela Arévalo MTV. Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia [Internet]. *Universitas Psychologica.* 2012 [citado 22 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64723234018llldfc>
3. Ratto Dattoli A, Pérez G, Coral R, Silva MI, González M del C. El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Cienc Psicológicas.* noviembre de 2015;9(2):273-81.
4. Saltijeral Méndez MTS, Ramos Lira LR. Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal [Internet]. *Salud Mental.* 2015 [citado 22 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58243957008>
5. Alpízar Rojas HY. Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes universitarios y su relación con variables sociodemográficas y laborales. [Costa Rica]: Universidad de Costa Rica; 2014.
6. Álvarez Córdoba NM, Flores Navarro PE, Miranda Rodríguez KF, Vindas Agüero KA. El síndrome de burnout y su relación con las variables sociodemográficas y laborales en profesionales de la Orientación en secundaria. [Costa Rica]: Universidad Nacional; 2015.
7. Cruz Rubio MC. Manual de riesgo psicosociales. El estrés y el síndrome de burnout. Formación para el empleo. enero 2011. Madrid, España: Editorial CEP; 2011. 172 p.
8. Maslach C. Comprendiendo el burnout. *Cienc Trab.* 2009;11(32):37–43.
9. Hernández Sampier R, Zapata Salazar NE, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias. Primera Edición. México: Mc Graw Hill Educación; 2013. 198 p.
10. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. *Med Leg Costa Rica.* 2015;32(1):119–124.
11. Carlin M, de los Fayos EJG, others. The burnout syndrome: Historical evolution since the employment context to the sports field. *An Psicol Psychol.* 2010;26(1):169–180.
12. Ezequiel Egg A. Diccionario de psicología [Internet]. Segunda Edición. Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas; 2016. 144 p. Disponible en: <http://201.195.87.22:2056/lib/bibliouhsp/detail.action?docID=11125617>

13. Leira Permuy MS. Manual de bases biológicas del comportamiento humano [Internet]. Universidad de la República; 2011. 200 p. Disponible en:
http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45138310/Manual_de_bases_biologicas_del_comportamiento_humano.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1474946809&Signature=0PcilyfNsf3WKD7s9NF%2FSA9GAEo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DManual_de_Bases_Biologicas.pdf#page=179
13. Quiceno JM, Vinaccia Alpi S. Burnout: Syndrome of burning oneself out at work. *Acta Colomb Psicol.* diciembre de 2007;10(2):117-25.
15. Benito Lahuerta MPL. Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente (grado medio o técnico en cuidados auxiliares de enfermería). S.A. MCGraw- Hill / Interamericana España; 2011. 280 p.
16. Bustos Villar E. ¿Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante. Buenos Aires, Argentina: SB Editorial; 2015. 169 p.
15. Mondol, López M. Análisis de la prevalencia del síndrome de burnout en los odontólogos y sus repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental del Servicio de Odontología de la clínica Carlos Durán durante el periodo Agosto . Noviembre del 2007-. [San José. Costa Rica.]: Instituto Centroamericano de Administración Pública. ICAP.; 2008.
18. Alligood Raile M, Marriner Tomey A. Modelos y teorías en enfermería. Séptima edición. España: Elsevier; 2011. 809 p.
19. Chaves Galloway E. Síndrome de Burnout en el personal de los comités auxiliares de Moravia y Curridabat de la Cruz Roja Costarricense y su relación con las condiciones laborales, marzo y abril, del 2014. [San José. Costa Rica.]: Universidad Hispanoamericana; 2014.
20. Abreu Dávila FJ. Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. *Rev Neuropsiquiatr.* 2010;73(4):147-56.
21. Estela-Villa LM, Jiménez-Román CR, Landeo-Gutiérrez JS, Tomateo-Torvisco JD, Vega-Dienstmaier JM. Prevalencia de síndrome de burnout en alumnos del séptimo año de medicina de una universidad privada de Lima, Perú. *Rev Neuropsiquiatr.* 2 de febrero de 2013;73(4):147-56.
22. Gil-Monte PR, Peiró JM. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *An Psicol.* 1999;15(2):261–268.
23. Guillén Gestoso C, Guil Bozal R. Psicología del trabajo para relaciones laborales. Primera. México: Mc Graw Hill; 2000.
24. Irías Maroto M, Ulate Araya AG. Sistematización de una intervención de enfermería en salud mental desde la perspectiva de Betty Neuman para la prevención del síndrome de burnout en profesionales de enfermería, consulta externa, hospital San Juan de Dios, 2012. [San José. Costa Rica.]: Universidad de Costa Rica; 2012.

25. Arias Garro P, Castro Leitón M. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales de Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012. [San José. Costa Rica.]: Universidad de Costa Rica; 2013.
26. Gil-Monte PR. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Rev Eletrônica InterAção Psy*. 2003;1(1):19–33.
27. Moreno-Jiménez B, González JL, Garrosa E, Buendía J, Ramos F. Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. *Empl Estrés Salud*. 2001;59–83.
28. Reyes Patiño MI. El síndrome de burnout en docentes de EGB y su relación con el trato a los estudiantes [Internet]. [Ecuador]: Universidad de Cuenca; 2015. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23445/1/tesis.pdf>
29. Díaz Bambula F, Gómez IC. Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicol Desde El Caribe*. 15 de enero de 2016;33(1):113-31.
30. Romero Herrera LG, Flores Zamora LE, Cárdenas Sánchez LPA, Ostiguín Meléndez MRM. Análisis de las bases teóricas del modelo de sistemas de Betty Neuman. *Enferm Univ [Internet]*. 22 de febrero de 2012 [citado 10 de marzo de 2017];4(1). Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/view/30301>
31. Calderón KA. Validez factorial de Maslach Burnout Inventory (versión castellana) en educadores costarricenses / Factorial validity of maslach burnout inventory (spanish version) in costa rica's teachers. *Actual Investig En Educ [Internet]*. 28 de marzo de 2011 [citado 6 de febrero de 2017];9(1). Disponible en: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9385>
32. Beltrán CA, Moreno MP, Reyes MBP. Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicol Salud*. 11 de febrero de 2014;14(1):79-87.
33. Buzzetti Bravo M. Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores AG de Chile [Internet]. [Chile]: Universidad de Chile; 2005 [citado 7 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137677>
34. Pascual Herráez G. La educación infantil, ¿Un trabajo de mujeres? [Internet]. [España]: Universidad de la Rioja; 2014. Disponible en: http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000701.pdf
35. García MS, Ortega MS, Soto NM, Martín-Varés LO, Santiago SL, D'Andrea BF, et al. Estereotipos de género y valores sobre el trabajo entre los estudiantes españoles. *Rev Educ No 355 Gest Estratégica Educ Super Retos Oportunidades [Internet]*. 2011 [citado 14 de febrero de 2017]; Disponible en: <http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=YjUeB4xxeYYC&oi=fnd&pg=PA331&dq=%22y+conclusiones:+de+estos+resultados+se+deducen+implicaciones+pr%C3%A1cticas%22+he+scope+and+characteristics+of+these+dimensions+from+a+comparative+perspective,%22+%22the+education+system+also+participate+in+this+research.+Results:+the+results+indicate%22+&ots=YeRqxoYIBi&sig=eAJezRFu9MsLTddp17TIR90tWE>

36. Rodríguez Ramírez L. MEP implementará por primera vez políticas integrales para garantizar igualdad entre hombres y mujeres | Ministerio de Educación Pública [Internet]. MEP. 2014 [citado 14 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://www.mep.go.cr/noticias/mep-implementara-primera-vez-politicas-integrales-para-garantizar-igualdad-entre-hombres-mu>
37. Beltrán CA, Moreno MP. Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Rev Colomb Psiquiatr.* 2010;39(3):510–522.
38. Ramírez Pérez M, Zurita Zurita R. Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis Santiago.* 2010;9(25):515–534.
39. Villena NLD, de Marquina MEC, Zelada TAM, Olcese CEV. FACTORES DEMOGRAFICOS Y SINDROME DE BURNOUT EN PRACTICANTES DE ENFERMERIA Y PSICOLOGIA-2006. *Rev Psicol.* 2015;9(1):29–39.
40. Cáceres Bermejo GG, Domínguez Rojas V, Villanueva Orbáiz R. Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar [Internet]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones; 2006 [citado 17 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://0-site.ebrary.com.fama.us.es/lib/unisev/Doc?id=10450153>
41. Mendoza Bittar MC. Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios [Internet]. OIT; 2008. Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=23&ved=0ahUKEwi54K3Ay_XSAhWBfCYKHbsmCBE4FBAWCCgwAg&url=http%3A%2F%2Fci.uib.es%2FdigitalAssets%2F177%2F177915_2.pdf&usg=AFQjCNE8-DOC87eEBXh-FO9K-S8HhNDMSw&bvm=bv.150729734,d.eWE&cad=rja
42. Viejo S, González M. Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del hospital del niño morelense y su relación con determinados factores laborales. *Eur Sci J ESJ* [Internet]. 30 de abril de 2013 [citado 17 de febrero de 2017];9(12). Disponible en: <http://www.eujournal.org/index.php/esj/article/view/999>
43. Pacheco Berdejo HL. Síndrome de desgaste laboral (burnout) en los médicos residentes de especialidad medico quirúrgicas de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá [Internet]. [Bogotá]: Universidad Nacional de Colombia; 2014. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/45814/1/05599120.2014.pdf>
44. Rodríguez Paipilla MG, Rodríguez Gómez R, Riveros Gutiérrez AE, Rodríguez D´luyz ML, Pinzón Salamanca JY. Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en Diciembre 2010 [Internet]. [Bogotá D.c]: Universidad del Rosario - Universidad CES; 2010. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf;jsessionid=7E1D7DDAFA95BB7D4108CCA9D54D93DC?sequence=1>
45. Freitas AR, Carneseca EC, Paiva CE, Paiva BSR. Impact of a physical activity program on the anxiety, depression, occupational stress and burnout syndrome of nursing professionals. *Rev Lat Am Enfermagem.* abril de 2014;22(2):332-6.

46. Rodríguez Carvajal R, Rivas Hermosilla S de. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab.* 2011;57:72–88.
47. Vázquez S, Elizabeth M. Síndrome de Burnout en los docentes de la Carrera de Medicina de la Universidad Nacional de Loja. 2016 [citado 18 de febrero de 2017]; Disponible en: <http://dspace.unl.edu.ec//handle/123456789/16986>
48. Rosales Ricardo Y, Paneque R, R F. Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio. *Salud Ment.* agosto de 2013;36(4):337-45.
49. Pérez AM. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Acad.* 2010;(112):42–80.
50. Maldonado JC. Diabetes Mellitus y depresión. *Revista de la facultad de ciencias médicas.* 2009; 34:3.
51. Duque PC, García PS, Labao TM. Nuevos retos de la profesión docente. 2010 [citado 26 de febrero de 2017]; Disponible en: http://www.academia.edu/download/44011080/NUEVOS_RETOS_DE_LA_PROFESION_DOCE NTE.pdf
52. Álvarez RF. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empres.* 2011;160:1–4.
53. Dávila Hernández M. Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura. [México]: Instituto Politécnico nacional; 2009.
54. Gallegos WLA, Barrios NAJ. Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación.* 5 de abril de 2013;22(42):53-76.
55. Yslado M. R, Núñez Zarazú L, Norabuena F. R. Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia (2009). 2010 [citado 28 de febrero de 2017]; Disponible en: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/1009>
56. Miranda LEM. El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo [Internet] [<http://purl.org/dc/dcmitype/Text>]. Universidad de Granada; 2010 [citado 28 de febrero de 2017]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63880>
57. Melita Rodríguez A, Cruz Pedreros M, Merino JM. Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. *Cienc Enferm.* diciembre de 2008;14(2):75-85.
58. Avendaño C, Bustos P, Espinoza P, García F, Pierart T. Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Cienc Enferm.* agosto de 2009;15(2):55-68.
59. Elvira M, Antonio J, Herruzo Cabrera J. Estrés y burnout en profesores. *Int J Clin Health Psychol.* 2004;4(3):597-621.

60. Barrza Macías A, Jaik Dipp A. Estrés, burnout y bienestar subjetivo. Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos [Internet]. México: Instituto Universitario Anglo Español; 2011. 292 p. Disponible en:
http://redie.mx/librosyrevistas/libros/estres_burnout_y_bienestar_sujetivo.pdf#page=135

ANEXOS

Anexo 1. Dedicatoria.

DEDICATORIA

A Dios, por el regalo de la vida y guiarme durante toda mi carrera.

A mi madre, por siempre estar a mi lado, proporcionándome palabras de aliento en los momentos que desfallecía, por tener confianza y siempre creer en mí. Porque en ti, siempre encuentro las palabras que calman mis pensamientos.

A mi padre, otro pilar de mi vida que está continuamente pendiente de mis avances, durante toda mi carrera.

A mi hermana, que nunca se apartó de mi lado, siendo un apoyo importante durante este proceso, siempre ha creído que soy la mejor, de verdad, muchísimas gracias por todo.

Y al pequeño gran motivo, mi sobrina Valentina, eres y serás una motivación para nunca rendirme.

A mis tíos, por abrirme las puertas de su casa y estar apoyándome durante, prácticamente, toda mi carrera.

Y, por último, pero no menos importante, a mis abuelos tanto maternos como paternos que me apoyan desde el cielo; en especial a mis abuelas que siempre creyeron en mí, desde que era muy pequeña, y, si estuvieran hoy con vida, seguirían creyendo y confiando en mis capacidades y proporcionándome amor.

Anexo 2. Agradecimientos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme terminar de manera satisfactoria esta etapa de la carrera.

A todos los docentes y personal administrativo de las escuelas San Martín y Josefina López, que me colaboraron para realizar esta investigación.

A mi familia, por estar siempre presente y brindarme una red de apoyo.

Anexo 3. Instrumento de la investigación.

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ESCUELA DE ENFERMERÍA

Estimados docentes y personal administrativo, el siguiente formulario tiene como fin la recolección de datos para la realización de una investigación, que tiene como objetivo obtener información sobre factores laborales y sociodemográficos que pueden influir a desarrollar síndrome de burnout (estrés crónico laboral). Lo anterior, es para optar por el grado académico de Licenciatura de Enfermería de la estudiante María José Acevedo Toruño de la Universidad Hispanoamericana. Toda la información que pueda aportar será de gran importancia para el estudio, el cual será utilizado con fines académicos y se garantizará la total confidencialidad. Se le agradece de ante mano su sinceridad y colaboración. Si tiene alguna duda o comentario sobre el siguiente cuestionario puede escribir al siguiente correo electrónico: maritor15@hotmail.com

Por lo anterior, yo _____,

(Firma del docente o personal administrativo)

He sido informado (a) sobre la presente investigación, comprendiendo que los datos obtenidos en este estudio serán utilizados, únicamente, para fines académicos y de índole confidencial, por lo que acepto participar en la investigación.

INSTRUCCIONES GENERALES

El instrumento consta de dos partes, la primera contiene información general con el propósito de conocer algunos datos sociodemográficos y laborales; la segunda parte mide aspectos relacionados con el síndrome de burnout.

Se requiere que ofrezca respuestas objetivas.

I PARTE. Información general

A continuación, se le presentan algunas preguntas, en cada una marque con una **X** el dato que se le solicita:

1) Sexo

1. () Mujer

2. () Hombre

2) Edad en años cumplidos:

1. () De 20 a 29

3. () De 40 a 49

5. () Más de 60

2. () De 30 a 39

4. () De 50 a 59

3) Estado civil o de convivencia:

1. () Soltero/a

4. () Divorciado/a

2. () Casado/a

5. () Separado/a

3. () Unión libre

6. () Viudo/a

4) ¿Tiene hijos/as?

1. () Sí

2. () No

5) ¿Vive usted solo/a?

1. () Sí, (pase a la pregunta 7)

2. () No

6) ¿Con quién vive? (puede marcar dos opciones)

1. () Pareja

2. () Hijos/as, ¿cuántos hijos/as viven con usted? ____.

3. () Otro/s (_____).

7) ¿Hay personas que dependen económicamente de usted?

1. () Sí

2. () No

8) ¿Usted tiene el hábito de fumar?

1. () Sí, ¿cuántos cigarrillos fuma al día aproximadamente? ____.

2. () No

9) ¿Realiza usted algún ejercicio físico?

1. () Sí, ¿cuántas horas semanales aproximadamente? ____.

2. () No

10) ¿Con qué frecuencia consume usted bebidas alcohólicas?

1. () Nunca

4. () 2 o 3 veces a la semana

2. () Una o menos veces al mes

5. () 4 o más veces a la semana

3. () 2 a 4 veces al mes

11) ¿Presenta usted alguna condición de salud que requiera medicación permanente?

1. () Sí, ¿qué condición/es de salud presenta? _____.

2. () No

12) ¿Cuál es su último grado o posgrado universitario?

1. () Bachillerato

3. () Maestría

2. () Licenciatura

4. () Doctorado

13) ¿Se encuentra usted cursando estudios en este momento?

1. () Sí, ¿De qué tipo? _____.

2. () No

14) ¿Tiene acceso a capacitaciones que le permitan su desarrollo profesional?

1. () Sí

2. () No

15) ¿Con qué frecuencia recibe las capacitaciones?

1. () 1 vez al año

2. () 2 o 3 veces al año

4. () 6 o 7 veces al año

3. () 4 o 5 veces al año

5. () 8 veces o más al año

16) Cantidad de horas por semana que usted invierte para realizar actividades laborales en su hogar

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. () 1 a 5 horas | 4. () 16 a 20 horas |
| 2. () 6 a 10 horas | 5. () Más de 21 horas |
| 3. () 11 a 15 horas | |

17). Cantidad de años laborados como docente o administrativo:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. () Menos de un año | 3. () Entre 10 a 18 años laborados |
| 2. () Entre 1 a 9 años laborados | 4. () Entre 19 a 27 años laborados |
| 5. () Entre 28 a 36 años laborados | |

18) ¿Cantidad de estudiantes a su cargo?

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1. () Entre 10 o menos | 4. () Entre 21 a 25 |
| 2. () Entre 11 a 15 | 5. () Más de 26 |
| 3. () Entre 16 a 20 | |

19) ¿Su nombramiento actual es?

1. () Interino
2. () Propiedad

20) ¿Ha estado usted incapacitado/a durante el último año?

1. () Sí, ¿cuántos días? _____.
2. () No

II PARTE. Inventario de Burnout de Maslach adaptado para educadores

Instrucción: A continuación se le presentan una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Debe saber que no existen respuestas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y solo serán utilizados en esta investigación. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, para ello debe poner una equis(x) en la casilla correspondiente de acuerdo con el siguiente criterio:

	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2. Me siento casado/a al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar a otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten mis estudiantes.							
5. Creo que trato al estudiantado como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con estudiantes es un esfuerzo.							
7. Trato eficientemente los problemas del estudiantado.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado/a con mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Me preocupa lo que le ocurra a mis estudiantes.							
16. Trabajar directamente con los/ as estudiantes me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con mis estudiantes.							
18. Me siento estimulado/a después de trabajar en contacto con mis estudiantes.							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en mi profesión.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. En mi trabajo trato los problemas que se presentan con mucha calma.							
22. Creo que mis estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

Muchas Gracias por su Colaboración

Anexo 4. Declaración jurada.

DECLARACIÓN JURADA

Yo María José Acevedo Toruño , cédula de identidad número 1-1585-0542, en condición de egresado de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura titulado “Factores laborales y sociodemográficos de los docentes escolares en relación al síndrome de burnout, escuela San Martín, Nicoya y Josefina López, Santa Cruz, III cuatrimestre, 2016.” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, el 21 de abril de 2017



María José Acevedo Toruño

Anexo 5. Carta del tutor.

San José, 21 de abril de 2017

MSc. Zaida Rodríguez Cordero
Enfermería
Universidad Hispanoamericana

Estimado señora:

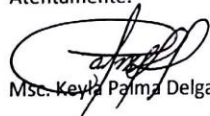
La estudiante María José Acevedo Toruño, cédula de identidad número 1 1585 0542, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Factores laborales y sociodemográficos de los docentes escolares en relación al síndrome de burnout, escuela San Martín, Nicoya y Josefina López, Santa Cruz, III cuatrimestre, 2016.", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura. He verificado que se han incluido las observaciones y hecho las correcciones indicadas, durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

Los resultados obtenidos por el postulante implican la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	9%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19%
TOTAL			96%

Por consiguiente, se avala el traslado de la tesis al proceso de lectura.

Atentamente.



Msc. Keyla Palma Delgado

Cédula 1 058 0134

Licencia EE- 6891

Anexo 6. Carta del lector.

CARTA DEL LECTOR

San José, 30 de mayo 2017.

*Máster Zaida Rodríguez
Carrera Enfermería
Universidad Hispanoamericana*

Estimada señora:

La estudiante **MARÍA JOSÉ ACEVEDO TORUÑO.**, cédula de identidad número **1-1585-0542** me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“FACTORES LABORALES Y SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS DOCENTES ESCOLARES EN RELACIÓN AL SÍNDROME DE BURNOUT, ESCUELA SAN MARTÍN, NICOYA Y JOSEFINA LÓPEZ, SANTA CRUZ, III CUATRIMESTRE, 2016..”** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.


En mi calidad de lectora metodológica, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18
	TOTAL		92

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de revisión filológica.

Atentamente,


*MSc. Vanessa Aguilar Zeledón
Cédula identidad 1-0874-0329
Carné Colegio Profesional E-4368*

Anexo 7. Carta de filólogo.

San José, 04 de junio, 2017

A quien le interese:

Yo, Mariela María Solís González, cédula de identidad 2-666-796, licenciada en Filología Española y perteneciente al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes, leí y corregí la tesis denominada:

Factores laborales y sociodemográficos de los docentes escolares en relación con el síndrome de burnout, escuelas San Martín, Nicoya y Josefina López, Santa Cruz, III cuatrimestre, 2016

Dicho documento fue realizado por la estudiante María José Acevedo Toruño, cédula de identidad 1-1585-0542, con el fin para optar por el título de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Hispanoamericana. Por este motivo, se revisó y corrigió la construcción de párrafos, los vicios del lenguaje, la ortotipografía, la sintaxis y otros aspectos relacionados con el campo filológico. Por lo tanto, considero que está lista para ser presentado.

Se suscribe ante ustedes, cordialmente,



Mariela María Solís González
Cédula de identidad: 2-666-796
Carné: 56521

Anexo 8. Carta de aprobación de correcciones

Jueves 12 de Julio, 2017

Sra.

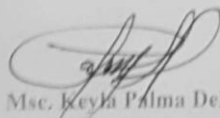
Msc. Zaida Rodríguez

Directora Escuela de Enfermería

Universidad Hispanoamericana

Yo, Keyla Palma Delgado en mi calidad de tutora de la señorita María José Acevedo Toruño, cédula de identidad 1 1585 0542 y sustentante de la tesis para optar por el grado de licenciatura en Enfermería con el tema **Factores laborales y sociodemográficos de los docentes escolares en relación al Síndrome de Burnout, Escuela San Martín, Nicoya y Josefina López, Santa Cruz, III Cuatrimestre, 2016.**", he verificado que se han hecho las correcciones indicadas por el Tribunal de la Defensa el día de la presentación de la misma.

Sin otro particular me despido



Msc. Keyla Palma Delgado

Cedula 109580134

Carné Código Profesional EE-6891