

XIV Congreso Internacional de Análisis Organizacional
Educación Superior y Desarrollo Sustentable

**El Síndrome del Desgaste Profesional en el Personal Docente de Nivel
Superior: El Caso del Instituto Tecnológico de Acapulco**

Mesa Temática: Aprendizaje, Conocimiento e Innovación

Modalidad: Investigación en Proceso

Autor (es): María Xochitl Astudillo Miller xmiller@live.com.mx

Rayma Ileri Maldonado Astudillo raymaireri@gmail.com

Victor Hugo Agatón Catalán victor64@hotmail.com

Yan Pallac Maldonado Astudillo yanpallac@hotmail.com

Francisco Javier Moyado Bahena ciitsm@hotmail.com

Institución de Afiliación: Universidad Autónoma de Guerrero

Calle Pino S/N Col. El Roble, C.P. 39640. Acapulco de Juárez, Gro.

01(744)4877740

Guanajuato, Gto.

8 al 11 de noviembre de 2016

El Síndrome del Desgaste Profesional en el Personal Docente de Nivel Superior: El Caso del Instituto Tecnológico de Acapulco

Resumen

El estrés laboral es un factor que afecta la calidad educativa y la salud de los docentes, problemática que ha sido prácticamente ignorada en México. Por ello, el objetivo del estudio fue identificar la prevalencia del Síndrome del Desgaste Profesional (SDP) en el personal docente de nivel superior, el caso de un Instituto Tecnológico. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, transversal y con alcance descriptivo, el universo de estudio fue de 211 docentes, la muestra preliminar se conformó por un total de 59 docentes (29 del departamento de Ciencias Básicas y 30 del Económico Administrativo). El método para recolectar la información fue la encuesta a través de un cuestionario, mismo que se adaptó del Maslach Burnout Inventory (MBI), el instrumento incluyó 41 ítems valorados con una escala tipo Likert y divididos en 3 segmentos: (i) información general sobre el encuestado (16); (ii) el SDP (22) dividido a su vez en tres sub escalas, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y (iii) información general (3 ítems). El procesamiento de datos se realizó con el programa SPSS Statistics 23. Los resultados preliminares muestran un nivel moderado de agotamiento emocional y realización personal, así como un nivel de bajo a moderado en la despersonalización, lo cual representa que el personal docente presenta signos moderados de estar desgastado por el trabajo, pero en la misma medida, refiere su nivel de realización personal.

Palabras clave: Agotamiento Profesional, universidad y nivel superior.

1. Introducción

“De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral provoca el 25 % de los 75 mil infartos al año registrados en México; hasta ahora, 75 % de los trabajadores mexicanos padecen este mal, lo que coloca al país en primer lugar a nivel mundial en esta categoría; le siguen China con 73 y Estados Unidos con 59 por ciento. Así, el estrés es el padecimiento del siglo XXI, y no sólo es un problema de salud, sino que también impacta en la economía, pues datos de la OIT muestran que puede presentar pérdidas de entre el 0.5 y 3.5 % del Producto Interno Bruto (PIB) de los países. Particularmente en México, el estrés entre los trabajadores produce mermas entre 5 mil y 40 mil millones de dólares al año” (Alcántara, 17 de mayo de 2015).

Así, según la Real Academia Española (2016) el estrés se define como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Si bien no es una enfermedad, cuando se prolonga en el tiempo, se conoce como “*estrés crónico, síndrome de burnout, síndrome del quemado en el trabajo (SQT), desgaste profesional, síndrome de agotamiento crónico laboral, o fatiga laboral crónica* y sí es considerado una patología.

El síndrome de Burnout o de “desgaste profesional” (para dar una connotación real en el idioma español al constructo y para los objetivos de este estudio, el término empleado en lugar de Burnout es el de Síndrome de Desgaste Profesional o SDP como se abrevia de aquí en adelante), es utilizado para describir el estrés

laboral que se presenta habitualmente en las personas dedicadas a trabajar en lo que se denomina profesiones asistenciales y/o de servicio público. En este marco, la docencia es una profesión que muestra un alto riesgo de presentar desgaste profesional debido a la naturaleza del puesto y al entorno de trabajo, sobre todo en el nivel superior y posgrado en los que las funciones de un docente dejan de ser sólo la impartición de cátedra frente a grupo, y van más allá, incluyendo investigación, tutorías, gestión y vinculación (IEESA, 2012).

El estrés laboral es un factor que afecta la calidad educativa y también la salud de los docentes, problemática que ha sido prácticamente ignorada en México. Aunado a ello, es importante resaltar que la mayoría de los trabajos relacionados con el desgaste profesional en el profesorado se ha desarrollado en el entorno de la enseñanza en el nivel básico, existiendo muy pocos trabajos que estudien un colectivo de profesores de educación superior. Más recientemente han aparecido trabajos sobre desgaste profesional en docentes universitarios como los de Guerrero (1998), Vilorio (2000) y Paredes (2001).

La docencia, de manera particular, se encuentra profundamente afectada por los cambios científico-tecnológicos, económicos, sociales y culturales de la sociedad actual. El profesor se ve exigido por el alumno, la familia, las fuerzas sociales y de la administración de diversas demandas, que muchas veces son incompatibles entre sí, lo que hace cada vez más conflictivas y mayores las exigencias de las nuevas generaciones. Las actuales demandas de la educación, tanto por parte de las instituciones como por los actores implicados, sumado a los cambios políticos y económicos de la sociedad, hace evidente la necesidad de

llevar a cabo un estudio donde se considera investigar la prevalencia que tiene el síndrome del desgaste profesional en los docentes del Instituto Tecnológico de Acapulco. La relevancia de llevar a cabo este estudio radica en la importancia de mantener la salud de los académicos, puesto que ello permitirá un mejor funcionamiento de la organización universitaria en su totalidad.

1.1. Planteamiento del problema.

En el caso específico de la educación superior, el cambio educativo ha sido instrumentado desde la Secretaría de Educación Pública y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), a partir de la consideración de indicadores de productividad, eficiencia, rendimiento y competencia vinculados a la calidad educativa. Así, se ha instalado en la vida cotidiana de las instituciones de educación superior una tendencia y/o trabajo que realiza el académico para desarrollar tareas que demuestren obtener los puntajes más altos en la escala de medición establecida, en detrimento de otras actividades que inciden en un desarrollo académico profundo (Lora y Recéndez, 2011)

Por otro lado, Naidorf y Pérez Mora (2011) señalan las actuales condiciones de producción intelectual que conspiran contra el trabajo académico creativo y el cumplimiento de la función social e intelectual de los académicos de la institución de educación superior, éstas se caracterizan por el incremento de la competencia entre pares; la hiper productividad calculada en términos cuantitativos; la tensión entre individualizar la evaluación y promover el trabajo grupal y en redes; la burocratización de las actividades de investigación; el trabajo a corto plazo y por

proyectos específicos; la presión entre la hiper especialización y los abordajes multi-inter- y transdisciplinario; la constante búsqueda de subsidios a la investigación; y las tensiones en torno a la realización de investigaciones pertinentes” (Naidorf, 2012).

1.2. Objetivo.

Identificar la prevalencia del Síndrome del Desgaste Profesional en el personal docente de nivel superior, el caso del Instituto Tecnológico de Acapulco.

1.3. Justificación.

El desgaste profesional, empieza a convertirse en un problema de gran relevancia actualmente, constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suelen producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. Considerando que el desgaste profesional va adquiriendo cada vez más relevancia entre los profesionales de la educación, quienes tienen contacto directo con los estudiantes, en cuanto a su atención académica así como problemáticas propias de la juventud, tomando en cuenta que las variables generadoras de estrés en ellos son muy diversas y de carácter crónico. Se considera este estudio como el primero realizado en esta institución educativa, esperando que con él se logre en un futuro cercano establecer mecanismos institucionales y prevención de este trastorno en los profesionales de la educación del Instituto Tecnológico de Acapulco.

2. Características Generales de la Organización

Los institutos tecnológicos son instituciones públicas de educación superior. Su papel es servir a la sociedad de acuerdo a las necesidades que ella tiene y que se detectan directamente a través de organismos del Estado. Aplican las políticas que en materia educativa señala este y con los recursos que el mismo les proporciona. Su origen se remonta al año 1948, cuando era inaplazable a las entidades federativas las oportunidades de educación tecnológica superior. Ahí se encuentra la razón fundamental de su creación: elevar las posibilidades de educación de los hombres que por cuestiones económicas o sociales no podían concurrir a la ciudad capital a estudiar alguna profesión. Nacen como resultado del propósito de descentralización de la labor del Instituto Politécnico Nacional el que, a su vez, materializaba, por decisión del Presidente Lázaro Cárdenas Del Río, los postulados sociales de la Revolución Mexicana. Se nutren, por ello, de los postulados de justicia social plasmados en la Constitución, particularmente en su artículo tercero. A partir de ahí se ha ido definiendo su filosofía.

A principios de 1949 la existencia de los nuevos centros educativos en el interior de la república ya era un hecho. Los primeros tecnológicos del país fueron los de Durango, Chihuahua, Saltillo y Orizaba; en función de lo anterior, fue creado el Sistema nacional de Institutos Tecnológicos, que con el paso de los años se fortalecería hasta llegar en la actualidad, a contar con más de cien tecnológicos creados en el país, entre ellos el Instituto Tecnológico de Acapulco (ITA).

Fue la Ciudad y Puerto de Acapulco el lugar seleccionado para levantar las instalaciones educativas, dada su situación geográfica, posición estratégica y potencialidad turística y comercial. Actualmente el predio donde se encuentra la institución, es de aproximadamente 19 hectáreas. El ITA contó con una población inicial de 51 alumnos de nivel superior y 483 alumnos de nivel medio superior (técnicos), atendidos por una planta laboral de 47 empleados, entre docentes y administrativos. Debido a que en la localidad se cuenta con escuelas que atienden el nivel medio superior, la Dirección General de Institutos Tecnológicos, autoriza desde el año de 1980, la desconcentración del mismo; esto da pauta para que apoye en gran medida el desarrollo del nivel superior, siendo desde el año de 1983 que el Instituto Tecnológico de Acapulco ofrece exclusivamente en sistema escolarizado, carreras de nivel superior.

Misión: El encargo para lo que fue creado el Instituto Tecnológico de Acapulco, no es tan solo ofertar soluciones de Educación Superior Tecnológica, su misión es más amplia y completa para y con el entorno regional, en ella se encuentra implícito el convertir a esta Casa de Estudios en un instrumento de Desarrollo Integral y Participativo, en estrecha relación con la comunidad Guerrerense, que urge una respuesta a los retos de la modernización nacional.

Estos retos y perspectivas futuras, serán enfrentados en la medida en que sean preparados los nuevos profesionales, imbuidos de un gran espíritu de servicio, trabajo, productividad y sobre todo creatividad. El ámbito profesional de los egresados del instituto no se circunscribe únicamente a la obtención de un grado académico, sino más bien, a compartir los beneficios del conocimiento y la

cultura, desarrollando su actividad como encauzado directo de los beneficios sociales y económicos que no sean paliativos, sino respuestas practicas muy viables para mejorar el nivel de sus coterráneos.

De lo anterior, se puede afirmar, que la educación tecnológica es por excelencia, el instrumento del desarrollo nacional en todos sus sentidos, en justicia puede atribuirle la máxima responsabilidad que se comparte en todos los institutos tecnológicos del país.

Visión: Ser la Institución de Educación Superior Tecnológica Pública líder en la región que oferte programas de educación de licenciatura y posgrado, con certificación de clase mundial, articulando las funciones sustantivas de la educación: la docencia, la investigación, la vinculación y la extensión.

Tabla 1
Estructura física del Instituto Tecnológico de Acapulco.

Edificio	Cantidad
Aulas para 40 alumnos	64
Aulas para 20 alumnos	8
Laboratorios ligeros	9
Laboratorios pesados	2
Talleres	1
Centro de cómputo	2
Centro de información	1
Sala audiovisual	2
Cubículos para maestros	27
Sala de maestros	1
Servicio médico	1
Almacén	1
Cafetería	1
Bodega (intendencia)	1
Servicios sanitarios (H, M)	13
Edificio Administrativo	1
Canchas mixtas (Básquetbol y Voleibol)	2
Andadores	16

Edificio	Cantidad
Estacionamientos (160 cajones)	3
Barda perimetral	1
Veredas sin pavimento	5
Áreas ajardinadas	8
Portones de acceso (peatonal)	1
Portones de acceso (vehicular)	2
Luminarias	46

Fuente: Elaboración propia.

Estructura Organizacional: La estructura orgánico-funcional que presenta fue diseñada dentro de un esquema de administración que permitirá aprovechar al máximo el personal docente y de investigación, a la vez que, arraigar y dar prestigio al trabajo académico. Este esquema se sustenta en la agrupación de docentes e investigadores de una misma rama que trabajan coordinadamente en la producción académica bajo el manejo del más destacado miembro de cada grupo. Dichas agrupaciones denominadas departamentos académicos, realizan docencia, investigación y vinculación en un área de conocimiento a fin a su especialidad y competencia. El ITA, ofrece actualmente las siguientes carreras de Nivel Superior Sistema Escolarizado:

- Arquitectura, con especialidad de Diseño Arquitectónico Regional.
- Ingeniería Bioquímica, con especialidad en Alimentos.
- Ingeniería Electromecánica, con especialidad en Mantenimiento Industrial.
- Ingeniería en Sistemas Computacionales, con especialidad en Redes y Sistemas Distribuidos.
- Licenciatura en Administración, con especialidad en Empresas Turísticas y Mercadotecnia.
- Licenciatura en Contaduría, con especialidad en Impuestos.

- Ingeniero en Gestión Empresarial, con especialidad en gestión de capital humano y alta dirección.

3. Marco Teórico

3.1. El Síndrome del Desgaste Profesional (SDB o *Burnout*).

Según Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz (2010), en 1974 un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. Según Leiter (1991), el tipo de trabajo que estas personas hacían se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con un número de horas muy alto, tener un salario muy escaso y un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido. Freudenberger describe cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece.

Para describir este patrón conductual homogéneo, Freudenberger eligió la misma palabra Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) que se utilizaba también para referirse a los efectos del consumo crónico de las sustancias tóxicas de abuso. Esta era una palabra de uso común en la jerga atlética, deportiva y artística, que hacía referencia a aquellos sujetos que no

conseguían los resultados esperados pese al esfuerzo realizado. La psicóloga social Cristina Maslach por aquel entonces, año 1976, estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas. Eligió también el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Burnout era una expresión con gran aceptación social: los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo, no estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos (Maslach y Jackson, 1986).

En las primeras publicaciones realizadas, referentes a la implicación con distintos profesionales, tales como (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, policías, etc.) así como en la divulgación de los medios de comunicación se destacaba más la importancia de las diferencias individuales, como la personalidad previa (perfeccionismo, idealismo, excesiva implicación en el trabajo), que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. Se popularizaron los sentimientos de prevención y de intervención dirigidas a su adecuado afrontamiento.

Además, el término *burnout* perdió precisión conceptual, convirtiéndose en un “cajón de sastre”, o mejor aún, en un “cajón desastre” sin consistencia científica, que según Mingote (1998) se asociaba al trabajo directo con personas, tras un tiempo prolongado de alta implicación emocional con el cliente, con alta demanda de exigencias adaptativas y bajas posibilidades de ejercer un control eficaz sobre esta situación, según el paradigma de la indefensión aprendida de Seligman.

García-Izquierdo (1991) señala que el *burnout* es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”. Profesionales, sin duda, más expuestos a riesgos psico-emocionales.

El síndrome de Burnout es un conjunto de síntomas derivados de un proceso progresivo y gradual de estresores negativos en el área laboral que desgasta, agota, fatiga, deshumaniza, despersonaliza y hace que el individuo se sienta fracasado. La palabra Burnout significa estar desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo, dicho síndrome resulta por la presencia de estresores laborales como un inadecuado ambiente físico de trabajo, dificultad en las relaciones interpersonales, a la toma de decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo social, entre otros (Torres López, T M; Pando Moreno, M; Pérez Reyes, M B; Salazar Estrada, J G; Aldrete Rodríguez, M G; Aranda Beltrán, C; 2005).

Por lo que se refiere a aquellos resultados y consecuencias que han sido detallados por diferentes autores; entre los que cabe destacar a Browning, Ryan, Greenberg y Rolniak, (2006), Firth y Britton (1989), Gil-Monte (2003), Gil-Monte *et al.* (2005), Jackson y Schuler (1983), Kahill (1988), Lewin y Sager (2007), Maslach y Jackson (1981), Maslach, Jackson y Leiter (1996), Melamed, Kushnir y Shirom (1992), Moreno y Peñacoba (1999), Moreno et al. (2001), Nowack y Pentkows-ki (1994), O'Brien (1998), Pines y Maslach (1978), Quatrocchi-Tubin, Jones y Breedlove (1982), Reader, Cuthbertson y Decruyenaere (2008), Schwab, Jackson

y Schuler (1986), Shirom (1989); y Parkes (2001), y sólo a modo de listado, se puede finalizar señalando los principales síntomas que en el contexto organizacional se han propuesto:

- **Síntomas Emocionales:** Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos.
- **Síntomas Cognitivos:** Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de auto-concepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción cinismo, criticismo generalizado.
- **Síntomas Conductuales:** Evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, auto-sabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.
- **Síntomas Sociales:** Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal-humor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.
- **Síntomas Psicosomáticos:** Cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales,

aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

Señala Pereda (2009), que la mayoría de los estudios han demostrado que los profesionales de la salud son la población más vulnerable de desarrollar el síndrome de Burnout. El concepto de Burnout fue utilizado por primera vez en el ámbito de la psicología por Freudenberger en el año de 1974. Este psicólogo lo definió como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado esfuerzo.

Más tarde, Maslach y Jackson propusieron tres dimensiones interrelacionadas: el cansancio emocional (CE), la despersonalización (DP) y la realización personal (RP). Estas dimensiones se integran en el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que se utiliza para medir dicho síndrome.

Diversos estudios han demostrado la presencia del síndrome de Burnout entre el personal médico y paramédico. El contacto estrecho con los pacientes y la sobrecarga de trabajo son las principales causas de este síndrome. En un trabajo multicéntrico entre 248 médicos intensivistas de los Estados Unidos, el 40% presentó el síndrome con detrimento emocional, lo que coincide con otro estudio realizado en enfermeras que atienden a pacientes con cuidados paliativos y a otros con trasplantes de médula.

El síndrome de Burnout fue considerado por la Organización Mundial de la Salud como riesgo de trabajo. Su trascendencia radica en el impacto que tiene en

la relación laboral entre el personal médico y/o paramédico y las instituciones de salud.

3.2. Factores de riesgo del síndrome de *Burnout*.

De acuerdo con la Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout), (2006).

Profesión: Consecuentemente, la incidencia del síndrome de desgaste profesional es mayor en determinadas profesiones respecto de otras. Así, las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, la educación o la administración pública suelen aparecer con mayores estadísticas. La razón es que implican mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que, en cambio, no se dispone siempre de los recursos adecuados. Este desajuste entre expectativas y realidades puede provocar frustración, al sentir que el trabajo no es “útil”, sino baldío.

En definitiva, el problema afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en la relación continuada y estrecha con personas, sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio. Los trabajadores más susceptibles de padecerlo son, por lo tanto, los trabajadores que atienden a otras personas como: el personal sanitario, los profesionales dedicados a la docencia y los asistentes sociales. Respecto de ellos se dispone de un amplio conjunto de datos, tanto teóricos como cuantitativos. No obstante, la prevalencia de este riesgo puede encontrarse igualmente en otros

profesionales, tales como los policías, personal de justicia, personal de rescate, editorialistas, psiquiatras, psicólogos, hostelería.

Edad. Aunque los estudios no son concluyentes, existe una tendencia a dar relevancia al factor edad, pues el trabajador experimentaría una mayor vulnerabilidad en una etapa de su vida que en otra. Así, normalmente este momento se identifica con los primeros años de carrera profesional. Éste parecer ser el espacio de tiempo más propicio para que se produzca la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, como las profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas. Pero en varios estudios realizados, el grupo de edad con mayor cansancio emocional fue el de los mayores de 44 años en quienes también se asoció la falta de realización personal. Esta falta de realización personal se encuentra más marcada en los profesionales con mayor antigüedad en el lugar de trabajo, aquellos que tienen más de 19 años de ejercicio en la profesión y más de 11 años en el mismo lugar de trabajo. Así, se observa una disminución en la producción y una tendencia a la desorganización que acompañan al agotamiento personal.

Precisamente, según la NTP 704, “Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout (I): definición y proceso de generación”, elaborada por el INSHT, hay estudios que coinciden en que se dan más casos en el intervalo de 30 a 50 años. No obstante, son datos orientadores sobre colectivos específicos de otros países.

Género. Pero si discutida es la incidencia del factor edad, mucho más incierto es el efecto que, para la prevalencia de este síndrome, tiene el factor sexo y/o género. Los estudios al respecto no son todavía suficientemente concluyentes y precisan una mayor atención. En todo caso, la mayor incidencia del estrés laboral en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, podría hacer pensar en que también respecto del síndrome de Burnout tiene una mayor presencia. Pero ha de insistirse en que este es un ámbito que precisa mayor análisis.

Condiciones laborales. Como sucede en general para los riesgos psicosociales, las condiciones ambientales y profesionales de organización y prestación de los servicios son relevantes para identificar problemas de síndrome de Burnout.

Tampoco en este ámbito, los estudios son suficientemente definitivos o evidentes, habiendo fuertes discrepancias en la importancia que cada autor otorga a unos y otros factores de este tipo. Así sucede, por ejemplo, con los turnos y el horario laboral, siendo para el personal de enfermería que se puede decir que esta influencia es mayor. O con las condiciones retributivas (salario), reconocidas como factor de riesgo de desgaste relevante para unos y no por otros, o incluso el “tiempo de exposición”, pues tampoco se ha acreditado hasta ahora una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de Burnout, aunque algunos estudios sí que lo refieren. En todo caso, sí es más clara la relación entre el síndrome de Burnout y la sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución

de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente. Igualmente relevante sería, a estos efectos, el número de trabajadores que forman la plantilla, pues a mayor número se produciría un mayor reparto de la carga emocional que está en la base de algunas situaciones del síndrome de Burnout. Aunque un número excesivamente elevado puede generar igualmente situaciones de despersonalización y falta de comunicación que provoquen, en algunos profesionales, la aparición del Síndrome.

El diferente peso que se otorga a cada uno de estos factores vuelve a evidenciar que el origen del problema no está tanto en las cualidades personales, aunque es indudable su influencia como en todo riesgo psicosocial, sino en las circunstancias ambientales y organizativas en que el profesional desenvuelva su prestación. De ahí que, una vez más, los aspectos organizativos tales como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales o la gestión de la dirección de recursos humanos tengan relevancia probada. En definitiva, desde un punto de vista general, entre los factores a tener en cuenta para identificar situaciones de síndrome de Burnout están:

- El continuo e intenso contacto con el sufrimiento, el dolor, la muerte y otros sentimientos de las personas que reciben el servicio.
- La caída del valor social de algunas profesiones.
- La sobrecarga laboral debida tanto a razones cuantitativas como también cualitativas al entrar en juego los comentados recursos emocionales y sus correlativas demandas. Ejemplos de estas razones, la carencia de recursos, la presión horaria...

- Excesiva burocracia: no importa el resultado sino hacer las cosas de una determinada forma.
- Los conflictos interpersonales con supervisores y/o compañeros de trabajo en la organización debidos a la ambigüedad y al conflicto de rol.
- La presencia de patologías cada vez menos reversibles, o que implican un tratamiento muy prolongado.
- La merma en las retribuciones y estímulos.
- La creciente amenaza de sufrir juicios por mala praxis.
- El resolver dilemas éticos resultantes de las nuevas tecnologías, así como la falta de formación para usarlas.

3.3. Consecuencias del síndrome de *Burnout*.

De acuerdo con la Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout), (2006). Al igual que el resto de riesgos de origen “psicosocial”, el SQT constituye un grave problema de salud laboral. Pero también afecta muy negativamente a las organizaciones de trabajo y a la sociedad en general, al “quemar” anticipadamente la “producción” de una parte de sus “recursos humanos”. Si los factores de riesgo o desencadenantes del SQT son comunes al estrés, pues se trata de una respuesta a un estrés crónico, también comparte algunas de las consecuencias negativas para la salud física y psíquica de los trabajadores. Ahora bien, conviene advertir de inmediato que en estos casos la gravedad suele ser mayor y, por tanto, mayores son las secuelas, en cuanto que fase especialmente madura o avanzada de distrés o estrés negativo y, por tanto, de deterioro personal y profesional.

Recuérdese que es un síndrome de “agotamiento profesional” y “emocional”, por tanto crónico. El SQT surge cuando fallan todas las estrategias para afrontar la situación y supone para el trabajador “una sensación de fracaso profesional”. Las consecuencias del síndrome son:

CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT		
CONSECUENCIAS FÍSICAS	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS	CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Cefaleas, migrañas • Dolores musculares • Dolores de espalda • Fatiga crónica • Molestias gastrointestinales, úlceras • Hipertensión • Asma • Urticarias • Taquicardias 	<ul style="list-style-type: none"> • Frustración, irritabilidad • Ansiedad • Baja autoestima, desmotivación • Sensación de desamparo • Sentimientos de inferioridad • Desconcentración • Comportamientos paranoides y/o agresivos... 	<ul style="list-style-type: none"> • Infracción de normas • Disminución del rendimiento • Pérdida de calidad del servicio • Absentismo, abandonos • Accidentes

Figura 1. Consecuencias del síndrome del quemado o Burnout.
Fuente: Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout), (2006).

4. Diseño Metodológico

4.1 Universo de Investigación.

El estudio se realizará considerando a todo el personal docente adscrito al Instituto Tecnológico de Acapulco, es decir, a 211 Profesores. Hasta este momento, se lleva levantada la encuesta a un total de 59 docentes, de los

departamentos de ciencias básicas y económico administrativo. Lo que representa cerca de un 28 % del total de la población a investigar.

4.2 Tipo de estudio.

Investigación de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo: al pretender, como parte de los objetivos, describir las características de las variables objeto de este estudio. En cuanto a la intervención del investigador, será de tipo observacional, pues se realizará sin la manipulación deliberada de variables y cuyos fenómenos fueron observados en su ambiente natural para su posterior análisis. De acuerdo con la planificación de la medición de las variables de estudio, ésta será de tipo prospectivo, puesto que se realizarán mediciones propias a partir de datos primarios y no sobre mediciones históricas o ya realizadas por otros. Según el número de mediciones de la variable, la presente se caracterizará por ser de diseño transversal, puesto que se considerarán los datos a partir de la medición de las variables en un solo momento.

4.3. Método y Procedimiento de Recolección de la Información.

El método de recolección de información será la encuesta a través de un cuestionario auto-administrado a los participantes, previa explicación. El instrumento incluye 41 ítems dividido en 3 segmentos:

I. Datos generales: edad, el género, la categoría, máxima escolaridad, situación laboral, horas trabajadas a la semana, horario, grupos atendidos por año, número máximo de alumnos por grupo, años en la

docencia, si trabajan en otra universidad o no; y si tiene beca al desempeño.

II. Desgaste Profesional. Adaptación del cuestionario de Maslach Burnot Inventory (MBI). En su versión original, éste mide el nivel experimentado del síndrome de Bournot. Este cuestionario fue validado por Maslach y Jackson apareciendo su versión definitiva en 1986, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

Dentro de la adaptación de la escala MBI a la escala de *Desgaste Profesional* incluida en este estudio, se modificaron las opciones de respuesta a 5 categorías (de 1 “nunca” a 5 “siempre”), en vez de las 6 originales (de 0 “nunca” a 6 “diariamente”)

III. La última parte del cuestionario constó de tres preguntas abiertas donde el encuestado puede dar su punto de vista y sugerir algunas recomendaciones o propuestas para seguir en su centro de trabajo para disminuir el desgaste profesional. Los datos arrojados en esta parte del cuestionario son importantes para conocer el marco de referencia del encuestado.

Una vez colectada la información el análisis de la misma se llevará a cabo a través del software estadístico IBM SPSS Statistics Versión 21. Con esta herramienta también serán elaboradas las gráficas y tablas que servirán de apoyo para la presentación de los resultados.

5. Resultados Preliminares

5.1 Información general.

De acuerdo con el género, 20.3 % son mujeres y 79.7% hombres, cuyas edades fluctúan alrededor de los 53 años en promedio (mínima de 29 y máxima de 66), el 76.3% son casados, 8.5% son doctorados, 61% maestros y 47.9% licenciados, con un promedio 34 horas laborales a la semana, atendiendo a 6 grupos por semestre, y con una antigüedad en la docencia de aproximadamente 25 años en promedio, y el 32.2% recibe beca al desempeño docente.

5.2 Desgaste Profesional.

5.2.1 Agotamiento Emocional.

En los siguientes resultados se muestra el agotamiento emocional y el riesgo potencial para los docentes, ya que las tensiones del docente por realizar efectivamente su trabajo, en algunas ocasiones en situaciones difíciles, inciden sobre su emoción afectiva dentro de su campo laboral. De manera general, en el total de los maestros encuestados, 93.2% muestra un agotamiento emocional moderado.

En cuanto al género, no existe una diferencia significativa (0.9 de diferencia en nivel moderado); estos resultados no concuerdan con Howard-Hamilton, Palmer, & Johnson, (1998) al atribuir a las mujeres un mayor agotamiento emocional, pero contrasta con los resultados obtenidos entre profesores holandeses y canadienses en que los varones manifestaron mayor nivel de agotamiento emocional que las mujeres (Van Horn, Schaufeli, & Greenglass, 1997). Tampoco hay diferencia significativa entre la edad (menor a 1 en nivel moderado); estos resultados no coinciden con Sos Tena (2002) quien menciona que los sujetos, entre menor edad menos preparados están para hacer frente a los conflictos emocionales que desde el exterior se presentan y tienen menos experiencia en controlar sus propios sentimientos.

Los docentes que trabajan en otra institución (100 %)y que no cuentan con un cuerpo académico (54.17 %) son los que muestran mayor índice de agotamiento emocional moderado (100%).

5.2.2 Despersonalización.

El indicador de despersonalización muestra resultados de ansiedad en los docentes así como sentirse que no pertenecen al entorno que los rodea y en ocasiones eleva los niveles de ansiedad así como la falta de concentración que llega a ser un problema para el desgaste profesional. En términos generales los docentes del Instituto Tecnológico de Acapulco muestran niveles entre bajos (49.2%) y moderados (50.8%) en despersonalización,

De manera general, son los masculinos, solteros, mayores de 36 años, con posgrado, con una carga horaria mayor a 32 horas por semana, una antigüedad de 20 a 30 años y quienes atendieron más de 10 grupos por año son los que presentaron un mayor índice de despersonalización.

5.2.3 Realización Personal.

El indicador de Realización Personal muestra resultados de autorrealización con indicadores como la satisfacción en el trabajo y el reconocimiento en el mismo. Es importante señalar que, en la escala de Realización Personal, la consideración de “Alta” significa falta de Realización personal, propia de un sujeto que padece burnout, y se corresponde con las puntuaciones bajas, así el polo alto está señalado como menos que y el polo bajo encuadra las puntuaciones que son mayores que. En términos generales los docentes del Instituto Tecnológico de Acapulco manifiestan una moderada (64.4 %) Realización Personal.

De manera general, de nueva cuenta los masculinos (68.1%), solteros (88.9%), menores de 36 años (80 %), con grado de doctor (80%), carga horaria menor a 20 horas por semana (80 %). Entre los años de experiencia y la realización personal, los docentes menos experimentados son los que presentan mayor índice de realización personal con un 76.9%.

5.2.4 Información Adicional.

La información adicional no resulta relevante debido a que los cuestionarios, en su mayoría, no fueron contestados por el docente, atribuido al ritmo acelerado de vida y carga de trabajo de los mismos.

6. Comentarios Finales

La docencia es, sin duda, una de las profesiones con niveles más altos de desgaste profesional, ya que se le considera una profesión cargada de un alto grado de tensión y desajuste. De acuerdo con los resultados preliminares, los docentes menores de 36 años tanto masculinos como femeninos, son quienes muestran los valores más altos de agotamiento emocional y de despersonalización; sin embargo este mismo grupo de docentes pero del género masculino y soltero, son los que manifiestan mejores niveles de realización personal (60% más respecto a las féminas).

Referencias

Acevedo Álvarez, R. (2003). Factores que inciden en la competencia docente universitaria: un modelo jerarquico lineal. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Alcántara, S. (17 de mayo de 2015). México, primer lugar en estrés laboral: OMS. El Universal. Recuperado 12 de julio de 2016, a partir de <http://archivo.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2015/mexico-primer-lugar-estres-laboral-oms-1100646.html>

- Barba, A. (2002). *Calidad, cambio organizacional: ambigüedad, fragmentación e identidad caso del LAPEM de CFE*. Mexico: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Bazán, M. S. (Julio - Diciembre de 2005). *Revista Ciencias de la educación* . From Competencias del personal docente : http://www.urosario.edu.co/CGTIC/Documentos/competencias_personales_docentes.pdf
- Bernabeu Tamayo, D. (Diciembre de 2009). Estudio sobre innovación educativa en universidades catalanas mediante el aprendizaje basado en problemas y en proyectos. *Tesis Doctoral* . Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Evans, J. y. (1999). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Thomson Learning.
- Guerrero, A. B., & González Macarena, D. (2013). El cansancio emocional del profesorado: buscando alternativas al poder estresante del sistema escolar. Sevilla: Universidad de Sevilla. Departamento de Teoría e Historia de la Educación y Pedagogía Social.
- Guerrero, E. (1998). Burnout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario. Caceres: Universidad de Extremadura.
- Howard-Hamilton, M. F., Palmer, C., & Johnson, S. y. (1998). Burnout and related factors: Differences between women and men in student affairs. *College Student Affairs Journal*,.

- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and environment*. Homewood.
- Leslie, S. G. (2001). *Percepción del consumidor, Comportamiento del consumidor*. Mexico: Prentice Hall.
- Lora, J., y Recéndez, M. (2011). *La contrarreforma universitaria neoliberal en América Latina*, México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla e Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades "Alfonso Vález Pliego".
- Martínez Treviño, O. E. (2007). *Desarrollo profesional de los docentes de secundaria: incidencia de algunas variables personales y de actuación profesional. Tesis doctoral*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). *The Role of Sex and family variables in Burnout. Sex Roles*.
- Moreno, C., Oliver, C., & Aragonés, A. (1992). *Configuración específica de estrés asistencial en profesores de BUP. Memoria de investigación CIDE*.
- Naidorf, J., y Pérez-Mota, R. (Compiladores). (2012). *Las condiciones de producción intelectual de los académicos en Argentina, Brasil y México, Miño y Dávila, Argentina*.

Nieto, M. (2002). De la gestión de la I + D a la gestión del conocimiento: una revisión de los estudios sobre la dirección de la innovación en la empresa". *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* , 11 (3), 121-138.

OCDE EUROSTAT. (1997). The measurement of scientific and technological activities. Proposed guideline for collecting and interpreting technological innovation data. Oslo Manual. Paris: OCDE.OCDE. (2004). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*. Paris: "Education at glance".

Oliver C., G. S. (1993). Análisis de la problemática de estrés en el profesorado de enseñanzas medias: El burnout como síndrome específico. *Tesis Doctoral* . Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Observatorio permanente Riesgos psicosociales (2006). Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

Paredes, M. (2001). 'Caracterización Multivariante del Síndrome del Burnout en la plantilla docente de la Universidad de Salamanca'. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca.

Portela, D. P. (05 de Marzo de 2015). Indra. From Neo - Qué es la Innovación. Recuperado 12 de julio de 2016, a partir de <http://www.indracompany.com/sostenibilidad-e-innovacion/neo/blog/articulo/que-es-innovacion>

Real Academia Española (2016). Recuperado 03 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.rae.es/>

Rivera, M. J. (2014). *Primer Informe de Actividades Universidad Tecnológica de Acapulco*. Acapulco, Gro.

Rubio Jiménez, J. C. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. Bandajoz: Universidad de Extremadura.

Schumpeter, J. A. (1934). The theory of economic development. . *Harvard University*.

Sos Tena, P. S. (2002). Desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Barcelona. *Medifam* , 17 - 25.

Subaldo Suizo, L. (2012). Las repercusiones del desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado. *Tesis doctoral* . Universitat de Valencia.

Summers, D. C. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson.

Torres López, T M; Pando Moreno, M; Pérez Reyes, M B; Salazar Estrada, J G; Aldrete Rodríguez, M G; Aranda Beltrán, C; (2005). Síndrome de Burnout en médicos familiares del Instituto Mexicano del Seguro Social, Guadalajara, México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31() Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21420137006>

- Van Horn, J. E., Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (1997). Canadian-Dutch comparison of teacher's burnout. *Psychological Reports*,.
- Vicente, G. (2006). Evaluación de la Calidad del Servicio percibida por los alumnos el CETis No. 116 en Acapulco, Gro. Acapulco, Gro, Mexico: Imprenta.
- Vilora, H. (2000). 'Estudio del Síndrome de Burnout en los Profesores de la Universidad de Los Andes'. Trabajo de Ascenso. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Whilliams, C. (1989). Empathy and Burnout in male and female helping professionals. In *Research and Nursing and Health* (pp. 169 - 178).
- Zuñiga, R. P., Camacho Castillo, O., & Arroyo Cervantes, G. (03 de Septiembre de 2013). Revista de Tecnología y Sociedad. From Universidad de Guadalajara, México. Recuperado 12 de marzo de 2016, a partir de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/204/290>