



Fundamentos en Humanidades

ISSN: 1515-4467

fundamen@unsl.edu.ar

Universidad Nacional de San Luis
Argentina

Marrau, Cristina María

El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente

Fundamentos en Humanidades, vol. V, núm. 10, 2º semestre, 2004, pp. 53-68

Universidad Nacional de San Luis

San Luis, Argentina

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18401004>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Fundamentos en humanidades
Universidad Nacional de San Luis
Año V - N° II (10/2004) 53 / 68 pp.

El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente

Cristina Marrau
Universidad Nacional de San Luis
e-mail: cmarrau@unsl.edu.ar

Resumen

El constructo "Burnout" deriva del término anglosajón, cuya traducción es "estar quemado", "exhausto", "desgastado", "perder la ilusión por el trabajo". El Síndrome de Burnout es un trastorno de orden psicológico que afecta y altera la capacidad laboral de las personas y a la institución educativa, especialmente a las relaciones con los alumnos y a la calidad de la enseñanza. Desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivo - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización). Se presenta un informe de la investigación realizada con docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de San Luis donde se investigó este síndrome. El trabajo concluye con recomendaciones sobre estrategias de intervención que, en el caso de ser necesarias, se podrían considerar para prevenir el surgimiento del síndrome, con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores docentes y, consecuentemente, mejorar la calidad de la enseñanza que la Institución ofrece a sus alumnos.

Abstract

Nowadays, the construct "Burnout" -an anglo-saxon term- is used with the meaning of "to be exhausted", "to be worn-out", "to give up hope for job". The Burnout Syndrome is a psychological disorder which affects and alters the working capacity of people as well as the educational institution, specially in relation to the relationship with students and quality of teaching. There is little interaction with

colleagues, in addition to overcrowded classrooms and underpayment. From the psychosocial perspective, the Burnout Syndrome is considered as a process in which cognitive - aptitudinal variables (low job self-realization), emotional variables (emotional exhaustion) and attitudinal variables (depersonalization) occur.

Finally, this work recommends intervention strategies that, if necessary, could prevent the emergence of the Syndrome with the object of improving educational workers' quality life at work; and thus, improving the quality of teaching the Institution offers its students.

Palabras claves

quemarse por el trabajo - riesgos laborales psicosociales - estrés laboral - síndrome de Burnout

Key words

to be burned-out by work - psychosocial labor risks - job stress - Burnout Syndrome

Marco conceptual

El síndrome de "Burnout", también llamado síndrome de "quemarse por el trabajo", de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.

Se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con personas.

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las instituciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la institución (por ejemplo: ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etcétera).

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización.

Por *baja realización personal* en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

El *agotamiento emocional* alude a la situación en que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo; es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

La *despersonalización* se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores).

Gil-Monte y colaboradores (Gil Monte y Peiró, 1997; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998) han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento; este fallo supone sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los alumnos. En esta situación, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional.

Ante estos sentimientos el individuo desarrolla actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés - consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas.

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

Psicosomáticos: alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desórdenes gástricos, tensión muscular, mareos y vértigos, etcétera.

De conducta: predominio de conductas adictivas y evitativas consumo aumentado de café, alcohol, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito de trabajo y de la propia familia.

Emocionales: irritabilidad incapacidad de concentración distanciamiento afectivo.

Laborales: deterioro del rendimiento, acciones hostiles, conflictos, accidentes, ausentismo, rotación no deseada, abandono.

Mentales: sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para concentrarse y una tolerancia a la frustración con comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.

Existe un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, estos son los profesionales con contacto con personas, como el personal sanitario, de la enseñanza, asistentes sociales, etcétera, y que según Maslach, C. (1982) son los profesionales de ayuda.

Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- 1 .- Exceso de trabajo
- 2 .- Sobre esfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga
- 3 .- Desmoralización y pérdida de ilusión
- 4 .- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores.

Uno de los conceptos que más debate generó con relación a su diferenciación conceptual respecto del síndrome de quemarse por el trabajo ha sido el de depresión. Ambos conceptos presentan ciertas similitudes, como cansancio, retiro social y sentimientos de fracaso.

Leiter y Durup (1994) señalan que el síndrome de quemarse por el trabajo es fundamentalmente un constructo social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales e institucionales, mientras que la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones que tiene consecuencias sobre esas relaciones interpersonales.

Al considerar la ansiedad, Cotton (1990) señala que es un síndrome de aprehensión, tensión, malestar o desasosiego que experimenta una persona al anticipar un peligro especialmente cuando el origen de éste es desconocido. De esta forma la ansiedad puede ser una parte de la respuesta al estrés y puede ser considerada un rasgo de personalidad. El síndrome de quemarse es más amplio que el concepto de ansiedad y ésta puede formar parte de aquél. En este sentido Leiter (1990) recoge que el agotamiento (emocional o físico) ocurre cuando las exigencias de una situación exceden a las habilidades que una persona posee, mientras que la ansiedad es el resultado de que esa persona no posea las habilidades que requiere la situación.

Con relación a la fatiga, Pines (1993) indica que una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que la persona se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome de quemarse. Aunque las personas afectadas por el síndrome, sienten que se encuentran agotados físicamente describen esta fatiga de forma diferente a la experiencia de fatiga física. Así, mientras que el esfuerzo físico causa una fatiga que se acompaña de sentimientos de realización personal y en ocasiones de éxito, el síndrome de quemarse conlleva una experiencia negativa que se acompaña de un profundo sentimiento de fracaso.

Trabajo docente y salud: el riesgo de enseñar

El tiempo es un aspecto muy concreto de la organización laboral; ahora bien: existe una gran diferencia entre cualquier otro trabajo y el trabajo docente. En este último, no toda la tarea se realiza en la Institución y en el horario de clases. La jornada laboral del docente continúa en su casa a diferencia de otros profesionales o empleados asalariados; estas horas de trabajo del docente en el hogar no son reclamadas como "extras" porque han sido desempeñadas en el ámbito doméstico, ¿cómo entonces romper con esta prolongación de jornada que por materializarse en ese espacio no es remunerable?

Es posible que se tenga bastante conocimiento de la problemática social que representa el estrés del tiempo, y quizás surja la pregunta acerca de cómo se

pueden afrontar las dificultades personales con el tiempo. Naturalmente que no basta con tratar el problema del tiempo simplemente como un problema social, ya que con ello no se ayuda en nada al individuo en su concreta situación vital. Pero quien vive y trabaja en nuestra sociedad se enfrenta, quiéralo o no, con la conciencia predominante del tiempo como el "bien precioso" que hay que "aprovechar" con sentido, y no puede escapar a la misma. Tiene que acomodarse a la violencia del tiempo que se le impone y que le obligan a unas fechas y plazos y a una forma de comportamiento regulado por el tiempo de reloj así como a una cierta rapidez (Eckstein-Diener, 1995). Hay muchas situaciones con exigencias de tiempo, y no todas las personas las perciben como estrés temporal. Pero cuando se da, para algunos resulta molesto y hasta amenazador y para otros es más bien un desafío. El comportamiento de cada uno frente al tiempo y los problemas que éste le plantea dependen esencialmente de su situación vital profesional y privada, de su historia personal y de su personalidad.

La crisis económica y las reformas laborales pensadas sólo en términos económicos y nunca con relación a la salud, han traído como consecuencia depresiones, enfermedades del corazón, suicidios, tensiones, agresividad, sobremedicación, accidentes, etcétera.

Este es un tema por el que se ha transitado poco. Los docentes no denuncian los accidentes de trabajo que padecen. No existe conciencia sobre el problema, no se considera accidente o no se lo vincula con el trabajo en sí. En general se considera accidente de trabajo la caída de un andamio o la fractura de una pierna por tropezar en la escalera.

Pero, la docencia tiene otros riesgos, a veces menos violentos, ligados al trabajo en ambientes insalubres. La hipoacusia es una de las enfermedades más frecuentes entre los docentes y muchos de ellos no se dan cuenta inmediata de la disminución de su sentido auditivo. Las afecciones de la voz son las que aparecen más vinculadas a problemas de trabajo. Pero aún así el docente piensa que son causadas por alguna deficiencia o debilidad de su organismo y no por la cantidad de alumnos que atiende en un aula pequeña, mal ventilada y llena de polvo.

Los fonoaudiólogos son los profesionales que más conocen sobre la enfermedad docente. Las disfonías, los nódulos en las cuerdas vocales y la hipoacusia son de fácil diagnóstico y tratamiento siempre y cuando existan las condiciones para que el paciente se someta al mismo y siga las indicaciones terapéuticas hasta el final.

Si no se implantan métodos preventivos ni se efectúan modificaciones en el lugar de trabajo para disminuir el factor de riesgo, la disfonía vuelve a aparecer y puede convertirse en una enfermedad crónica.

También son frecuentes los trastornos detectados en el aparato locomotor - postural (columna vertebral), en el aparato circulatorio (cardiopatías y desórdenes en la presión arterial).

Hasta el momento no ha sido posible hacer coincidir la cooperación interdisciplinaria para el análisis de las tareas y el logro de resultados permanentes en el sentido de mejorar las condiciones de trabajo de los intelectuales, en este caso particular de los docentes.

No es factible encontrar la relación buena salud - alto rendimiento entre este sector laboral. Es muy complejo llegar al punto, en el que se dé la interacción adecuada entre las exigencias del puesto de trabajo y las condiciones psicológicas y de equilibrio orgánico. Se carece de métodos que permitan el diagnóstico precoz de alteraciones orgánicas incipientes y no es posible conocer en qué grado la sobrecarga de trabajo supera el nivel de tolerancia en el docente, ya que si éste presenta problemas de salud no los adjudica directamente a su trabajo.

El deterioro emocional del docente puede ser grave cuando este tiene sobrecarga física y psíquica a causa de las muchas horas de trabajo, dedicación, presiones y tensiones en la institución.

Los estresores laborales elicitarán una serie de estrategias de afrontamiento que, en el caso de los profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, deben ser efectivas para manejar las respuestas al estrés, pero también han de ser eficaces para eliminar los estresores, dado que los docentes deben tratar diariamente con esa fuente de estrés.

Cuando las estrategias de afrontamiento empleadas inicialmente no resultan exitosas, conllevan fracaso profesional y fracaso de las relaciones interpersonales con las personas hacia las que se destina el trabajo.

El contexto de la investigación

El contexto en el que se realiza la presente investigación es la Universidad Nacional de San Luis.

La expresión que mejor define a una Universidad es la de "comunidad académica"; sin embargo, las universidades son organizaciones sociales puesto que en ellas se identifican los subsistemas propios de una organización, por supuesto con sus características particulares.

En uno de estos subsistemas, el cuerpo docente posee una parte significativa del poder como poseedores del conocimiento y realizadores de la investigación.

El docente tiene una doble función, como profesional y como miembro de la comunidad universitaria; la primera se refiere al quehacer propio de su área de especialización, y la otra a servicios académicos o administrativos que le corresponda realizar con respecto al departamento o como autoridad de la universidad. Esta última función también implica cierto poder y oportunidades de participación en la toma de decisiones universitarias.

El cuerpo docente de la Facultad de Ciencias Humanas es heterogéneo ya que sus integrantes pertenecen a diversas disciplinas, aunque todas ellas en el área humanístico - social donde cada una ha establecido su propio sistema de valores y sus métodos; esto diferencia a una disciplina de otra y a sus miembros.

Método

Tipo de investigación: exploratoria.

Muestra

La muestra estuvo integrada por docentes universitarios comprendidos entre 30 y 55 años de la Facultad de Ciencias Humanas.

| Tabla I | |
|----------------------------------|-------------------------|
| Composición de la muestra | |
| | Ciencias Humanas |
| Hombres | 7 |
| Mujeres | 36 |
| Total | N= 43 |

Instrumento

Se utilizó el "Staff Burnout Scale for Health Professionals" (SBS-HP) (JONES, 1982).

Caracterización del instrumento

El cuestionario está formado por 30 ítems que son valorados con una escala de seis grados en el que la persona indica en qué medida está de acuerdo con lo que se expresa en el ítem.

Los anclajes de la escala son "Totalmente de Acuerdo" (7), "Bastante de Acuerdo" (6), "Algo de Acuerdo" (5), "De Acuerdo" (4), "Algo en Desacuerdo" (3), "Bastante en Desacuerdo" (2), y "Totalmente en Desacuerdo" (1).

De los 30 ítems, 20 sirven para evaluar el síndrome y 10 corresponden a una escala de sinceridad (ítems 3,4,7,9,12,15,19,20,23,24). El análisis factorial de los 20 ítems que estiman el síndrome ha presentado 4 factores: insatisfacción o tensión laboral, (ítems 13,17,22,25,26,27, y 29); tensión psicológica e interpersonal (ítems 6,8,10,16,18,21, y 28); enfermedad y tensión (ítems 1,2 y 5); y falta de relaciones profesionales con los compañeros o superiores (ítems 11,14 y 30) (Jones, 1982).

Dadas su buena consistencia interna y sus correlaciones significativas con el conjunto de la escala, sugiere que el síndrome tal como lo evalúa el SBS-HP, puede ser considerado como un constructo único. Por ello, es posible combinar las puntuaciones de los cuatro factores para presentar una puntuación única que indica en qué grado la persona se encuentra quemada por el trabajo. Esta puntuación estima los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos del síndrome de quemarse.

El SBS-HP también ha presentado correlaciones significativas con diferentes antecedentes y consecuentes del estrés laboral como sobrecarga laboral (Jones, 1990), falta de apoyo social en el trabajo (Boyle, Grap, Younger y Thornby, 1991), ausentismo, falta de salud (Jones, 1990), y baja satisfacción laboral (Brookings y col., 1985).

Procedimiento

El instrumento fue aplicado entre los meses de noviembre y diciembre del año 2001 a efectos de conocer las manifestaciones del síndrome estudiado en los docentes, al momento de finalizar el año lectivo.

Una vez confirmada la participación de los docentes, se procedió a la aplicación del instrumento de forma individual. A los fines de preservar la confidencialidad de los datos, sólo se consignó la edad, el sexo, el cargo y la dedicación docente.

Resultados

| Tabla II Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS -HP) | | | | | | |
|--|----|------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| | | Sinceridad | Insatisfacción o Tensión Laboral | Tensión Psicológica e Interpersonal | Enfermedad y Tensión | Falta de Relaciones Profesionales |
| Hombres N = 7 | M | 42,86 | 16,28 | 15,00 | 7,42 | 4,85 |
| | DE | 11,33 | 4,03 | 7,16 | 3,64 | 3,07 |
| Mujeres N= 36 | M | 40,16 | 20,77 | 18,22 | 11,36 | 6,22 |
| | DE | 11,67 | 6,39 | 6,15 | 3,75 | 2,73 |
| | t | 0,57 | - 2,41 | - 1,11 | - 2,60 | - 1,10 |
| | p | 0,57 | 0,01 | 0,22 | 0,01 | 0,22 |

En la tabla II se muestran las M y DE de los grupos de Hombres y mujeres y los resultados de la aplicación de la prueba «t» de Students.

| Tabla III Correlación r de Pearson entre las subescalas de la escala SBS-HP en la muestra de hombres de Ciencias Humanas .(N=7). p<0.05 **p<0.01* | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| | Insatisfacción o Tensión Laboral | Tensión Psicológica e Interpersonal | Enfermedad y Tensión | Falta de Relaciones Profesionales |
| Sinceridad | 0.87* | 0.75* | -0.19 | -0.71* |
| Insatisfacción o Tensión Laboral | | 0.99** | - 0.08 | 0.09 |
| Tensión Psicológica e Interpersonal | | | 0.13 | -0.23 |
| Enfermedad y Tensión | | | | 0.25 |

En virtud del análisis realizado y teniendo en cuenta el reducido número de docentes (hombres) N=7 , se observa que las variables que aparecen como altamente significativas relacionan Insatisfacción o Tensión Laboral con Tensión Psicológica e Interpersonal; es decir: cuanto más insatisfechos se encuentran los docentes en su trabajo, experimentan un nivel de tensión psicológica más elevado, cuanto mayor es la sinceridad, los resultados muestran una disminución en el deterioro de las relaciones interpersonales.

La relación entre las demás variables (Sinceridad / Enfermedad y Tensión; Insatisfacción o Tensión Laboral / Enfermedad y Tensión ; Insatisfacción o Tensión Laboral / Falta de Relaciones Profesionales; Tensión Psicológica e Interpersonal / Enfermedad y Tensión ; Tensión Psicológica e Interpersonal / Falta de Relaciones Profesionales; Enfermedad y Tensión / Falta de Relaciones Profesionales), no han mostrado ser relevantes para este caso , por lo que se podría suponer que constituyen factores independientes.

| Tabla IV Correlaciones r de Pearson entre las subescalas de la escala SBS - HP en la muestra de mujeres de Ciencias Humanas (N=38). * p<0.05 **p<0.01 *** p<0.001 | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---|
| | Insatisfacción o Tensión Laboral | Tensión Psicológica e Interpersonal | Enfermedad y Tensión | Falta de Relaciones Profesionales |
| Sinceridad | 0.25 | 0.32* | 0.27 | 0.47** |
| Insatisfacción o Tensión Laboral | | 0.48** | 0.38* | 0.34** |
| Tensión Psi- cológica e In- terpersonal | | | 0.67*** | 0.49** |
| Enfermedad y Tensión | | | | 0.69** |

Del análisis de los resultados obtenidos, se observa que los coeficientes de mayor significación en «mujeres» relacionan enfermedad y tensión con falta de relaciones profesionales, y tensión psicológica e interpersonal con enfermedad y tensión.

A su vez, encontramos una relación significativa entre tensión psicológica e interpersonal y falta de relaciones profesionales y, entre tensión psicológica e interpersonal e insatisfacción o tensión laboral.

Entre las variables insatisfacción o tensión laboral y falta de relaciones profesionales la correlación es menor, lo mismo ocurre entre enfermedad y tensión e insatisfacción o tensión laboral.

Es necesario mencionar aquí la presencia de la variable « sinceridad » en las respuestas emitidas.

En este caso, en el que contamos con una muestra más importante en relación a la anterior (N=36), encontramos que las variables de mayor significación relacionan enfermedad y tensión con falta de relaciones profesionales, como así también la relación entre tensión psicológica e interpersonal con enfermedad y tensión.

Análisis y discusión de los resultados

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento para evaluar el síndrome de Burnout (SBS-HP) (Tabla II) muestran que la mayoría de las puntuaciones registradas en las distintas subescalas se ubican, tanto en el grupo de hombres como en el de mujeres, dentro del rango promedio; vale decir que, en ambos, el síndrome no se manifiesta en forma intensa, salvo en 3 hombres y en 14 mujeres, en los que las puntuaciones sobrepasan el límite superior del rango promedio.

La Tabla II muestra que las puntuaciones tienden a ser mayores en el sector femenino de la muestra, aunque las únicas diferencias significativas se registran en las subescalas *Insatisfacción o tensión laboral* y *Enfermedad y tensión*. Estos resultados podrían indicar una mayor vulnerabilidad de las mujeres frente a condiciones laborales poco favorables.

En la Tabla III se observa que en la muestra de hombres la *Insatisfacción o tensión laboral* correlaciona en forma altamente significativa con la *Tensión psicológica e interpersonal*, aunque no afectaría las relaciones profesionales, es decir la labor docente en contacto con los alumnos. La subescala de *Sinceridad*, que cumple la función de control de la validez de las respuestas de los sujetos, presenta una correlación significativa, de signo negativo, con *Falta de relaciones profesionales*, resultado coherente con la relación encontrada entre las subescalas mencionadas.

En el grupo de docentes de sexo femenino, con excepción de la subescala de *Sinceridad*, las demás correlacionan todas entre sí, en forma significativa (Tabla

IV). Tal resultado puede ser un indicador de la existencia de síntomas que acusan una leve tendencia al agotamiento, a la desmoralización, con una posible pérdida de interés por la actividad laboral que plantea demandas cotidianas, a veces difíciles de satisfacer.

Conclusiones

¿Cuáles son las herramientas que precisamos hoy las personas para desarrollar nuestro trabajo? Saberes académicos, científicos, técnicos, informáticos. Pero la primera, y quizá de la que menos se habla, viene incorporada a nuestra educación familiar, es nuestra capacidad para interrogarnos.

Las transformaciones de los últimos años han modificado las reglas laborales y de vida dentro y fuera de las instituciones. Avances tecnológicos, nuevos productos, mayor competitividad, empujan a las instituciones a cambios sustanciales para poder subsistir y desarrollarse.

Mientras tanto los docentes que participaron de esta investigación deben asumir nuevas exigencias en su rendimiento, que van muchas veces acompañadas de un futuro incierto.

Estrategias de intervención

Ha quedado establecido que el síndrome de quemarse por el trabajo, es un proceso que se desarrolla como respuesta al estrés laboral crónico.

Como señala Phillips (1984), la primera medida para evitar el síndrome de quemarse por el trabajo es conocer sus manifestaciones.

Pero además de considerar programas que implican la adquisición de conocimientos, los intentos de intervención deben contemplar diferentes niveles:

a) Considerar los aspectos cognitivos de autoevaluación de los profesionales docentes y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia.

b) Potenciar la formación de habilidades sociales y de apoyo social de los equipos docentes.

c) Eliminar o disminuir los estresores del entorno institucional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

En lo que respecta al síndrome de Burnout, la mayoría de las estrategias que abordan su prevención, recomiendan fomentar el *apoyo* social por parte de los compañeros. A través del apoyo social en el trabajo, las personas obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda.

El *apoyo social* en el trabajo aparece en los estudios sobre el estrés laboral y el síndrome de quemarse como una de las principales variables que permiten prevenir y aliviar las respuestas que la persona genera ante los estresores y sus efectos.

Diferentes formas de ofrecer apoyo social en el trabajo

- Escuchar a la persona de forma activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones.
- Dar apoyo técnico en el sentido de que un compañero experto le confirme que está haciendo bien las cosas.
- Crear en el trabajador docente necesidades y pensamientos de creatividad, desafío, e implicación en el trabajo por parte de aquellos compañeros expertos. Estos compañeros deben ser competentes en su profesión
- Apoyo emocional entendido como apoyo incondicional. Este tipo de apoyo es necesario para todas las personas y si no es posible obtenerlo en el trabajo la persona debe disponer de él en casa.
- Apoyo emocional desafiante, que haga reflexionar a la persona sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones, que le haga replantearse las posibles atribuciones hechas sobre los resultados de la tarea (culpar a los compañeros o superiores de los fracasos profesionales).
- Participar en la realidad social de la persona, confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima. Esta función es especialmente importante cuando la persona cree que está perdiendo su capacidad para evaluar de forma adecuada su entorno.

Desde la perspectiva institucional

Se considera que en la prevención del síndrome la institución debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima institucional. Como parte de estos programas se sugiere desarrollar *programas de socialización anticipatoria* con el objetivo de acercar a los profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales. Se recomienda también, desarrollar los *procesos de retroinformación grupal e interpersonal desde los compañeros*. El objetivo de estos programas se centra en mejorar el ambiente y el clima institucional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces.

A todo lo expresado hasta aquí, es preciso agregar que en esta investigación se pudo observar que el desarrollo de la carrera docente formó parte del conjunto de estresores del entorno laboral. Por lo general, la carrera docente pasa por diferentes etapas y, en cada una de ellas, hay una serie de sucesos que pueden actuar como fuente de estrés. A nivel general, uno de los estresores más destacados por los docentes consistió en la falta de oportunidades de promoción. Es decir, la falta de oportunidades de promoción es tanto más problemática cuanto mayores son las expectativas de progreso que presenta el docente, y conllevan un grado de frustración que puede traducirse en consecuencias para la persona y para la institución.

Del mismo modo, la inseguridad en el trabajo resultó ser otro aspecto al que se lo consideró de mucha importancia por su posibilidad de incrementar el nivel de estrés. La falta de estabilidad en el trabajo, el temor a no ser re - designado (en aquellos docentes "interinos" o lo que es peor aún "temporarios"), pueden suponer una fuente de estrés, en especial en determinados momentos que son percibidos por los trabajadores con alta probabilidad de que ello ocurra. Hay que tener en cuenta que la inseguridad en el trabajo tiene un aspecto objetivo (la realidad del mercado laboral y la situación real de la institución), pero también un aspecto subjetivo (y es que el trabajador cree que va a perder el trabajo, más que las posibilidades reales de perderlo). En estas situaciones, además, el trabajador está más expuesto a otras fuentes de estrés, ya que su inseguridad lo puede llevar a tratar de aumentar su seguridad a través de adquirir nuevas demandas laborales (sobrecarga de trabajo, mayor esfuerzo, aumentar las horas de trabajo, etcétera), situación que de prolongarse en el tiempo lograría que el trabajador permanezca en una situación de estrés crónico, facilitando de esta manera la adquisición del síndrome de quemarse por el trabajo.

Referencias bibliográficas

- Boyle, G ; Grap, M ; Jounger , J ; y Thomby, D. (1991). *Apoyo Social en el trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.
- Brookings, J. ; Boltob, B. y Brown, C. Escala de despersonalización. En Gil Monte y Peiró (1997). *Desgaste Píquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Cotton, D. Ansiedad. En Gil Monte y Peiró (1997). *Desgaste Píquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Eckstein, M ; Diener , A (1995). *Trabajo Docente y Salud*. México: Ed. Del Magisterio - Fundación SNTE para la cultura del Maestro Mexicano.
- Gil Monte y colaboradores. En Hombrados (1998). *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.
- Jones, J. W. El Staff Burnout Scale For Health Professionals (SBS-HP). En Gil Monte y Peiró (1997). *Desgaste Píquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Kast, D y Rosenzweig, E. (1983). *Condiciones de Trabajo y Clima Laboral*. Madrid: Síntesis S.A.
- Kielholz, P. Y Beck, D (1964). *Depresiones larvadas, depresiones por agotamiento y Síndrome de Burnout*. Barcelona: Herder . S.A.
- Lee, R. T. y Asshforth, B. (1993). En Peiró. *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Endema S.A.
- Leiter, M. P. Desarrollo del proceso del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. En Gil Monte y Peiró (1997). *Desgaste Píquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Leiter M. P. y Durup, J. (1994). En Gil Monte y Peiró. *Delimitación Conceptual del Síndrome de Quemarse por el Trabajo mediante la diferenciación de los otros conceptos*. Madrid. Síntesis S.A.
- Maslach, C. En Gil Monte y Peiró (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Peiró, J. M. (1996). La aproximación Psicológica al Trabajo en un entorno Laboral Cambiante. En Peiró , J. M y Prieto, F. *Aspectos Psicosociales del Trabajo. Vol. I*. Madrid: Síntesis S.A.
- Pines, A. (1993). *Fatiga*. Madrid: Síntesis S.A.