

ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DOCENTE VENEZOLANO DE LAS ESCUELAS BÁSICAS

Meheer Cobarrubia, Juliana

RESUMEN

La investigación tuvo la finalidad de diseñar un conjunto de estrategias para disminuir el síndrome de "burnout" en el docente venezolano de las escuelas básicas; para ello se evaluó por medio de entrevistas y el inventario de Burnout de Maslach (MBI) a quince (15) docentes de educación básica, como muestra intencionada para este estudio, de cuarenta y siete (47) personas que conforman la población de la misma, en la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, del estado Carabobo. El desarrollo de las estrategias estuvo basado en el enfoque cognitivo-conductual, tomándose en cuenta las dimensiones que presentan el síndrome de burnout y el estrés generador de dicho síndrome. La investigación estuvo estructurada en cuatro fases: determinar mediante el MBI, diseño del programa, aplicación del programa y evaluación de la efectividad del mismo. Por medio de la comparación de los resultados del inventario del síndrome depresivo (conocido por sus siglas en inglés BDI) en la preprueba y en la posprueba, utilizando la prueba de los signos de Wilcoxon, como técnica de análisis. De los resultados obtenidos, se espera contribuir con los docentes, e indirectamente con los estudiantes, al disminuir los niveles del síndrome de burnout y poder establecer estrategias para disminuir el mismo en el docente de las escuelas básicas venezolanas

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Estrés, Docente, Estrategias Escuelas Básicas.

STRATEGIES TO REDUCE THE BURNOUT SYNDROME IN THE VENEZUELAN BASIC SCHOOL TEACHERS

ABSTRACT

The objective of this research is to design strategies to lower down the Burnout syndrome in teachers of Venezuelan basic schools. For this study the evaluation will be performed through interviews and the Maslach Burnout Inventory survey (MBI) in a population of fifteen (15) teachers out of a deliberate sample of forty seven (47) people that make up the whole population of teachers of the Educational Unit School Parish "Padre Alfonso" in the Carabobo State. This development of strategies was based on the cognitive-behavioral approach taking into consideration the dimensions that shows this Burnout Syndrome and the stress generator of the same. The investigation was structured in four phases: determine by the MBI survey, program design, implementation and the evaluation of the effectiveness of the same. Through the comparison of the results of the BDI in the pre-test and post-test, using the evidence of the Wilcoxon signs, as a technique of analysis. From the results obtained, the expectations were to contribute with teachers and indirectly with the students to reduce levels of Burnout Syndrome and to establish strategies to decrease Burnout Syndrome in Venezuelan teachers of basic schools.

Keywords: Syndrome of Burnout, stress, teacher, basic schools strategies.

1. Introducción

En el mundo, todas las personas requieren un trabajo que les permita sustentar su vida dentro de la sociedad donde se desenvuelven, teniendo en cuenta que la velocidad y el número de acciones diarias destinadas al cumplimiento de las tareas más elementales, en algunos casos convierte a la alegría de trabajar en un dolor profundo que amenaza el colectivo laboral con nuevas enfermedades que quizás, para muchos, sean todavía desconocidas, inadvertidas o sencillamente despreciadas como tales.

El compromiso individual hace que los trabajadores entreguen en su sitio de trabajo una verdadera jornada que sea productiva para sí mismo y en pro de la labor efectuada. Muchos han escuchado hablar del estrés, *mobbing*, *burnout* y acoso laboral, entre otros factores desmotivadores para ir a trabajar. Por ello conviene aproximarse a lo que los expertos laborales de las distintas disciplinas (medicina, psicología y psicología laboral) entienden como las manifestaciones, causas y consecuencias de estas enfermedades, problemas o debilidades que pueden tener las personas al momento de ir a cumplir con su jornada laboral.

Cabe resaltar que tanto en la constitución de la OIT (2009) aprobada en 1919, como en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU (2009) de 1948, se hace un planteamiento claro acerca del derecho al trabajo que tiene toda persona, además de poseer la libertad de elegir el trabajo y a disfrutar de las condiciones que sean equitativas y satisfactorias de trabajo. Sin embargo, el siglo XXI llegó plagado de nuevas patologías relacionadas con el trabajo y el estilo de vida. Es el caso del síndrome de *burnout* o el síndrome de “*estar quemado*” (por su traducción del inglés), el cual es un trastorno puramente emocional y laboral con graves consecuencias físicas y psicológicas, cuyas principales características son: agotamiento, baja autoestima, despersonalización y aislamiento profesional.

Todos los trabajadores, requieren un íntimo contacto con otros seres humanos en condiciones de armonía y agrado; de esta manera, cuando se produce un agotamiento emocional, se desencadena un proceso que lleva a la despersonalización, baja autoestima, fatiga, sentimientos de inutilidad, aislamiento profesional e incluso conductas agresivas. Al respecto, Poblete y Martín (2008) afirman que en España, el treinta por ciento (30%) de las consultas clínicas por enfermedades laborales están relacionadas con trastornos, y un quince por ciento (15%) de este grupo son casos que responden al síndrome de *burnout*.

Señala Mondelo (2007), que una de las principales características de este síndrome es que se produce en profesiones que la persona ha elegido libremente, que son más vocacionales que obligatorias. Asimismo, el problema empieza cuando se dan cuenta de que la tabla de horarios no les permite solucionar todo lo

que quieren, o que el trabajo no se corresponde con lo que habían fantaseado sobre la profesión.

Cabe resaltar que las causas del *burnout* son de índole organizativa y económica, pero los factores emocionales y vocacionales hacen que su solución sea complicada. De igual forma, entre los factores de riesgo que pueden desencadenar el *burnout* se encuentran: el aburrimiento, la falta de motivación, los conflictos laborales y el estrés, por ello se debe contar con un entorno laboral que cumpla unas premisas básicas, capaces de prevenir este trastorno.

En este orden de ideas, el término “*burnout*” fue introducido en la década de los setenta y su empleo se ha incrementado a ritmo acelerado. Fue conocido por primera vez por el psicólogo clínico de familia Herbert Freudenberger en 1974 (citado en Albaladejo, Villanueva, Ortega y Astasio, 2004:57) quien lo definió como: “fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos”, o “cuando un miembro de la organización se vuelve inoperante”.

Para Maslach y Jackson (1986), el síndrome “Burnout es una fatiga emocional, despersonalización y un logro personal reducido, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con personas o pacientes” (p. 117), mientras que para Figueroa (2004), el *burnout* es una condición fisiológica, psicológica y conductual que presenta un profesional cuyo trabajo está orientado al servicio directo hacia otras personas. Las características son agotamiento emocional excesivo, la negación o aislamiento, y un desempeño laboral pobre, como resultado de un proceso largo, tedioso, excesivo y repetitivo ante las demandas de otros, de trabajo o de ambos.

El propósito de la presente investigación es diseñar estrategias para disminuir el síndrome de *burnout* en el docente venezolano de las escuelas básicas, que se encuentra inmerso en la sociedad actual, ya que el ritmo y la forma de vida que imprimen las exigencias cotidianas, se vuelven cada vez más complejas e impulsan a cambiar constantemente en busca de sucesivos ajustes a las nuevas realidades sociales, económicas, tecnológicas y culturales.

En particular, es por todos conocidos las características de interrelación del estrés con la vida laboral, en menor cuantía el síndrome de *burnout*, pero ya latente en la sociedad. Entonces, ¿cómo afecta la productividad, la satisfacción laboral, permanencia en el trabajo, la sociabilidad, la vida familiar y todo un importante conjunto de variables en una situación de tensión emocional permanente y viceversa?

Esbozados someramente los parámetros del síndrome de burnout, se expone a continuación la debilidad encontrada en la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, del estado Carabobo, por cuanto la institución posee

cuarenta y siete (47) docentes de educación básica, de excelente calidad profesional, manifestándose en algunos de ellos el padecimiento del Síndrome de Burnout. De hecho, en repetidas oportunidades se pudo observar que los estudiantes se comportan de forma difícil y con faltas de respeto hacia los docentes. De igual manera, a veces, los educadores sudan copiosamente antes de entrar a dar clases y gritan para tratar de imponer el orden dentro del aula, llegando incluso a mostrar conductas gestualmente agresivas hacia los estudiantes, o viéndose en la necesidad de llamar al subdirector, o hasta la misma directora, para calmar las conductas de los estudiantes y poder proseguir su trabajo debido a la incapacidad para controlar el grupo.

En tal sentido, durante la observación directa en el área, se pudo comprobar que las conductas agresivas del estudiantado dependían del grado en que estaban en ese momento; por ejemplo, en cuarto grado se distraían los alumnos, incluso algunos de éstos presentaban episodios de pataletas y rabieta, ignorando las indicaciones y directrices del docente; en quinto grado se burlaban e ignoraban las indicaciones del docente antes, durante y después de la clase, y por último, en sexto grado, llamaba la atención la confrontación, actitud agresiva y de reto directo hacia las sugerencias e indicaciones del docente, negándose a hacer caso y cumplir con las actividades exigidas.

Como respuesta del docente ante este comportamiento en los tres grados, se observaron comentarios tales como: "...cada día vienen más chiquitos, parecen hijos de mamá con sus pataletas rabieta, unos bebes"; otros como éste: "...cada día se hace más difícil e insoportable aguantarlos, si no fuera por la necesidad de trabajar..." y para cerrar con estos comentarios; se tiene uno que impactó como fue: "...el venir a trabajar cada día es más difícil, esto es una lucha para que le hagan caso, no hacen tareas, uno le da chance y nada y después vienen los padres a reclamar cuando son ellos los que ni se preocupan" (Comunicación Personal, Enero 2012).

Luego de observar toda esta panorámica, se plantea la necesidad de identificar síntomas e indicadores del síndrome de burnout, de manera de establecer estrategias que contribuyan a disminuir dicho síndrome en los docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, del estado Carabobo, de manera de encontrar solución o, al menos, algún proceso que logre disminuir los síntomas e indicadores de burnout, para lo cual es esencial identificar las causas que originan un mayor nivel de estrés por ansiedad, angustia y preocupación en el docente ante la conducta del alumnado, y determinar cuál pudiera ser una respuesta posible que los mantenga en una adecuada actitud colaboradora y cooperadora para las distintas actividades en el aula, de manera tal que puedan disminuirse aquellas conductas que generan temor y ansiedad en los docentes.

2. Sustento teórico

2.1 Estresores en el trabajo

Ceballos (2012) explica que los estímulos llamados estresores, pueden tomar varias formas en el trabajo. French (1962, citado por Sánchez, 2007) identificó ocho fuentes de tal tipo de estrés: 1) el contrato psicológico no escrito, referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo; 2) los estresores inherentes a la profesión y el desarrollo profesional; 3) el impacto negativo que ejerce en la familia las exigencias del trabajo; 4) el trauma del cambio, particularmente lo que respecta a la obsolescencia humana; 5) la obsolescencia organizacional; 6) el estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo; 7) el afrontamiento de las expectativas de los jefes; y 8) la ideología de la organización.

Asimismo, establece cinco categorías principales de estresores, inicialmente la de los estresores extra-organizacionales, que está constituida por eventos y situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona, los cuales sin embargo influyen en los estresores del trabajo y en el desempeño; incluyen problemas conyugales, dificultades económicas, incertidumbres políticas, así como muchas precauciones en torno al nivel de la vida.

Las restantes fuentes están comprendidas en cuatro categorías intra-organizacionales: tres de ellas, estresores individuales, grupales y organizacionales, se relacionan con el nivel o la fuente inicial del estrés; así, la sobrecarga propia del rol, puede constituir un nivel individual de fuente de estrés; el conflicto dentro de un grupo puede ser un estresor a nivel grupal; la forma como se designan los cargos dentro de la empresa, puede constituir fuente potencial de estrés a nivel organizacional.

Finalmente, el ambiente físico en el que se desempeñe un trabajo puede originar estrés, por ejemplo: el ruido excesivo o la insuficiencia de iluminación. La investigación disponible sugiere que las cuatro categorías de estresores intra-organizacionales y los diversos estresores extra-organizacionales interactúan. El estrés laboral afecta el desempeño. Los estresores potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad.

2.2 El Síndrome de *burnout*

Las características más sobresalientes en los inicios del nuevo siglo las constituyen los vertiginosos avances y cambios que la tecnología, la globalización y la información han significado para el ser humano, el cual se ha visto desafiado a asumir acelerados pasos en el proceso de adaptación que debe realizar frente a estas nuevas tendencias. Es claro que se está frente a hechos donde esta nueva revolución tecnológica ha significado un aumento de la frecuencia y velocidad de

este proceso de cambios, que se ha constituido en unos de los pilares básicos en la evolución de la humanidad.

Al respecto, Schwartzmann (2007) señala que las principales características de la vida actual podrían tipificarse en los siguientes aspectos: aumento de longevidad, no necesariamente asociada a una buena calidad de vida; acelerada revolución tecnológica; inseguridad constante; exceso de información; pérdida de trabajo y multiempleo; cambios en la estructura familiar; pérdida de motivaciones, lealtades y valores.

2.2.1 Definición del Síndrome de Burnout

Freudenberg (1974, citado por Sánchez, 2007) explica el burnout como una pérdida progresiva de energía hasta llegar al agotamiento, evidenciando síntomas como la ansiedad y depresión, así como desmotivación en el trabajo y agresividad en los pacientes. De igual forma, Sánchez (2007) expone que este síndrome es tridimensional por cuanto conlleva agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con varias personas y califica a los afectados de “sobrecarga emocional”.

Gillespie (2009) diferenció dos tipos que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome:

- *Burnout activo*: se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizacionales o elementos externos a la profesión.
- *Burnout pasivo*: Predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos y psicosociales

2.2.2 Fases del Síndrome de Burnout

Cherniss (1980) subraya que se llega al burnout desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante y distingue tres fases:

- *Fase de estrés*, que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador
- *Fase de agotamiento*, en la que llegan a producirse en forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- *Fase de agotamiento defensivo*, en la que se aprecian cambios en las actitudes y la conducta, como la robotización y el cinismo.

2.2.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout

Sánchez (2007) identifica tres dimensiones o componentes del síndrome de burnout, el cual define como “un síndrome de agotamiento personal, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (p. 47). Las dimensiones son:

- *Agotamiento emocional*: Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, así como cansancio y fatiga, la cual puede manifestarse física y mentalmente. Hindle (1998, citado por Carrasquel y Martínez. 2009) afirma: “...conjunto de alteraciones que aparecen en el organismo cuando se exigen de este último un rendimiento muy superior al normal”. (p. 34)
- *Despersonalización*: Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes, insensibles y de cinismo hacia los pacientes y compañeros de labor. “Sensación de no ser uno mismo, modificación de la identidad del yo”. (Vallejo y Najera 2001, citado en Sánchez p. 27)
- *Falta de realización personal*: Es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en el docente venezolano de las escuelas básicas.

3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la presencia del Síndrome de Burnout.
- Diseñar estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout en los docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, del estado Carabobo.
- Aplicar estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout en los Docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso.

Cuadro N° 1. Definición de la variable (conceptual y operacional)

Variable	Dimensión	Definición Conceptual	Definición Operacional
1. Síndrome de Burnout	Desasosiego	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. (Munuera, 2002).	Aplicación de MBI (1986)
	Agotamiento Emocional	Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, así como cansancio y fatiga que puede manifestarse física y mentalmente (Sánchez, 2007).	Aplicación de MBI (1986)
	Despersonalización	Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes, insensibles y de cinismo hacia los pacientes y compañeros de labor. (Sánchez, 2007).	Aplicación de MBI (1986)
	Baja Realización Personal	Es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima.	Aplicación de MBI (1986)
2. Estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout		Talleres de crecimiento personal, colaborarán a resolver o disminuir situaciones del día a día en el ambiente laboral. Donde se integran a los docentes sin la intervención clínica. (Riso, 2006).	Aplicación de las Estrategias

Fuente: Meheer, J. (2011). Conceptualización de la investigación

4. Metodología

4.1 Tipo de investigación

En la investigación se utilizó el diseño cuasi-experimental, por considerar que está acorde a los objetivos planteados y con las características de la población a escoger; además, este tipo de diseño permite que las situaciones no se construyan sino que se estudian las ya existentes; se basa en que no requiere de

la aplicación del método experimental y no se efectuarán cambios sobre las variables existentes.

Según criterio de Hernández y otros (2006), este tipo de investigación “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, porque los fenómenos se observan tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 189). lo que le proporcionará datos importantes a la investigadora, en cuanto al conocimiento de las necesidades de los docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, para aplicar estrategias que les permitan disminuir el síndrome de burnout en docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, Valencia, estado Carabobo.

Asimismo, se efectuará el proceso de campo en atención a lo expuesto por Balestrini (2002) quien señala que una investigación es de campo cuando: “los datos de interés se obtienen directamente de la realidad” (p. 111). Cosa que se realizará de forma directa en la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, educación básica, por el investigador directamente, destacándose además, que es un proyecto factible por cuanto, según Barrera (2008) “es una propuesta de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social” (p.145)

4.2 Diseño de la Investigación

La investigación contó con el apoyo documental sobre la problemática, debido a lo señalado por Ramírez (2006), cuando afirma que las investigaciones de campo cuasi - experimental deben contar con el apoyo “de documentos, libros, teorizantes, entre otros, que le permitirán al investigador profundizar sobre el tema en estudio” (p. 75); de manera de conocer, recopilar e interpretar autores que han profundizado en el tema que se analiza.

Cabe resaltar que este estudio no cuenta con distintos grupos para recabar la información, por cuanto los docentes de educación básica son el objeto de estudio; por ende, existió un grupo único (G1) al cual se le aplicó una preprueba (Y1), seguidamente se aplicaron las estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout en los docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso; a quienes posteriormente se le aplicará el postprueba (Y2), del cual se obtendrá la información necesaria para constatar las hipótesis planteadas.

4.2.1 Fases de Aplicación

- Fase 1: Determinación de la presencia del Síndrome de Burnout, mediante la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Tiene la finalidad de caracterizar la sintomatología del Síndrome de Burnout en la muestra seleccionada.

- Aplicar la entrevista inicial para establecer parámetros demográficos entre los docentes del caso de estudio.
- Verificar la presencia del síndrome de Burnout y la proporción del mismo en cada uno de los docentes de educación básica, mediante la aplicación de las estrategias.
- Categorizar las conductas que indiquen mayor necesidad de atención, en los docentes.
- Fase 2: Diseño de estrategias, para disminuir el Síndrome de Burnout en Docentes. Caso: Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, Valencia estado Carabobo. Su finalidad es la de diseñar estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout en el caso objeto de estudio
 - Estudiar los resultados obtenidos del MBI aplicado.
 - Determinar síntomas y niveles presentes del Síndrome de Burnout, tanto en frecuencia como en intensidad.
 - Selección de las técnicas de mayor conveniencia para el programa, de acuerdo al resultado obtenido.
 - Elaboración del material de apoyo necesario para desarrollar el diseño de estrategias, para disminuir el Síndrome de Burnout.
- Fase 3: Aplicación de estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout en los docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso. Tiene la finalidad de lograr el manejo adecuado de las técnicas para disminuir los niveles del Síndrome de Burnout en los docentes que conforman la muestra.
 - Aplicar técnicas seleccionadas acorde a las necesidades de la muestra.
 - Establecer las charlas necesarias, para la aplicación de las charlas.
 - Elaborar la hoja de registro para el control de las charlas.
 - Procesar la hoja de trabajo para cada charla.

- **Fase 4:** Evaluación de los resultados de la aplicación de las estrategias, para disminuir el Síndrome de Burnout en Docentes. Caso: U.E. Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, Valencia estado Carabobo. La finalidad de esta fase es la de determinar la eficacia de las estrategias
 - Aplicación de post-prueba de la MBI (1986) a los docentes.
 - Los datos se reflejan en una tabla de registro de datos comparativos.
 - Determinar la eficacia del programa, haciendo uso de la prueba de los signos de Wilcoxon, para el análisis estadístico de resultados del postprueba en Maslach (1986).
 - Análisis comparativo entre la pre y post prueba para manejar la eficacia de las estrategias para disminuir el síndrome Burnout.

4.3 Población y Muestra

Una población está determinada por sus características definitorias. Tal como lo señala Tamayo (2005), la población es “la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades que integran dicho fenómeno” (p. 176), siendo que el total de docentes de educación básica de la U.E. Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso suman un total de cuarenta y siete (47) profesionales, que conforman el equipo de facilitadores de esta casa de estudio.

En cuanto a la muestra, afirma Tamayo (2005) es “una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa de la población” (p. 160). Para brindarle al estudio la mayor veracidad posible y de manera de favorecer a una elevada cantidad de docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso, la muestra será de tipo no probabilístico; es decir, intencionada, ya que se basará en las apreciaciones de la investigadora.

La muestra fue intencionada, integrada por quince (15) personas y se seleccionó cumpliendo los siguientes criterios:

- Docentes que laboran en educación básica en la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso.
- Edad comprendida entre 20 y 60 años

- Turno: Mañana.
- Tiempo en el Cargo: Docentes con más de seis (6) años de ejercicio.

4.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

4.4.1 Descripción de los instrumentos

Para la recopilación de datos e información se empleó una entrevista, la cual ha sido definida por Balestrini, (2002) como una “técnica de investigación escrita, realizada directamente por el investigador al participante, facilitando el interés de los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas particulares y previamente preparada en relación con el tema estudiado” (p. 55).

De igual forma, se efectuó el Inventario de Burnout de Maslach (conocido por sus siglas en inglés MBI) el cual permitió determinar la presencia del Síndrome de Burnout y los niveles de los mismos en los docentes de la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso. El instrumento fue diseñado para cuantificar las tres dimensiones constituyentes del síndrome de Burnout, donde específicamente hay ítems para el análisis de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Para medir la variable del Síndrome de Burnout se utilizó el inventario de Burnout de Maslach; el cual consta de veintidós (22) ítems, divididos en tres sub-escalas: Cansancio Emocional, Despersonalización y Falta de realización, por lo cual, las respuestas son suministradas en siete (7) puntos donde cero (-0-) equivale a Nunca, uno (-1-) a alguna vez al año, dos (-2-) una vez al menos, tres (-3-) para algunas veces al mes, cuatro (-4-) una vez a la semana, cinco (-5-) para varias veces a la semana, y seis (-6-) diariamente.

Con la finalidad de minimizar cualquier efecto reactivo al momento de participar del test de Maslach (1986), a la vista de los docentes se le denominará “Encuesta de Servicio Docente” aunque sea en realidad el Test de Maslach. Es oportuno mencionar que esta recomendación surgió de los preliminares de dicho test.

4.4.2 Validez y Confiabilidad

Hidalgo y Serrano (2006) señalan que el inventario de Maslach ha sido validado para la población española, mediante la realización de un análisis de confiabilidad utilizando Alpha Cronbach; obteniendo un resultado de 0,74.

Asimismo, Padilla de Pablo (2004, citado por Carrasquel y Martínez, 2009) en su trabajo de grado: “Plan de Intervención para el manejo del Síndrome de Burnout”, expresan que la escala de Maslach (1986) posee alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Para esta investigación se utilizó la versión española, por cuanto a la fecha no hay validación para la población venezolana.

4.5 Técnicas de análisis

En cuanto a las técnicas de análisis de los datos, se contó para los pre y post prueba utilizando el MBI (1986); se efectuaron por medio de técnicas de estadística inferencial, empleando como datos los puntajes obtenidos y sus correspondientes porcentajes siguiendo las recomendaciones efectuadas por Ceballos (2012).

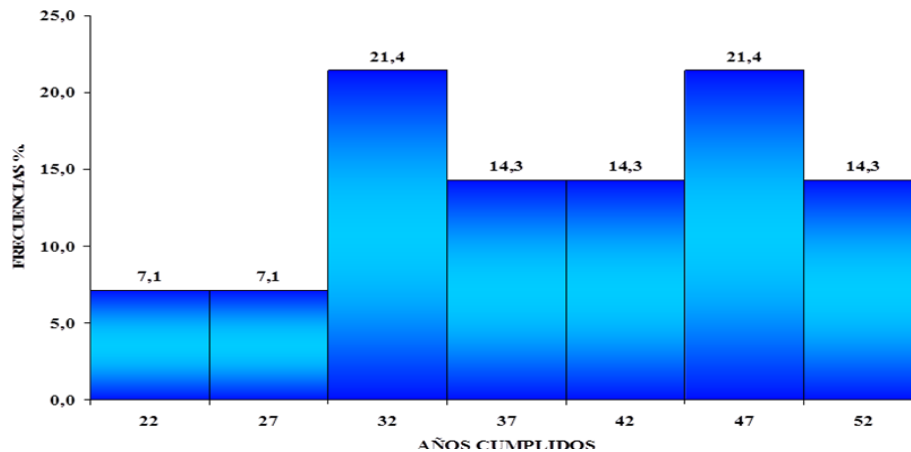
De igual forma, se utilizó la técnica de los signos de Wilcoxon, tomando en cuenta la definición realizada por Casas (2004) quien sostiene que el mismo es un procedimiento estadístico no paramétrico, que compara la media de dos muestras relacionadas para determinar si existen diferencias entre ellas, utilizando para ello el paquete estadístico de SPSS12 versión 2008. La prueba de los signos de Wilcoxon se describe de la siguiente manera:

- ✓ La hipótesis nula es $H_0 = 0$
- ✓ El estadístico es W^+ , representado por ϕ .
- ✓ $\phi = I(Z; > 0)$ donde $I(\cdot)$ es un indicador de función.
- ✓ El estadístico de la prueba de los signos de Wilcoxon, W^+ , se define como:

$$W^+ = \sum_{i=1}^n \phi_i R_i$$

5. Resultados

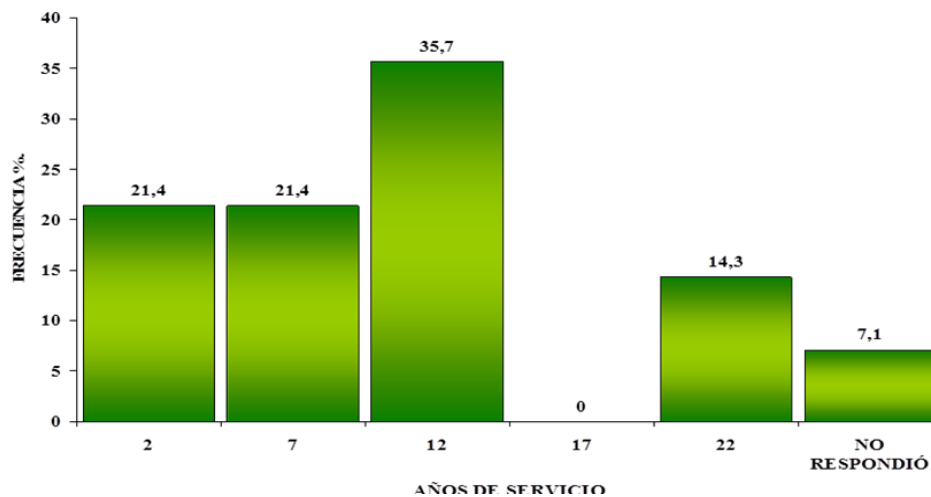
Cuadro 2: Edad de los integrantes de la muestra de docentes con Síndrome de Burnout



Fuente: La autora, a partir de los registros de la investigación

Se desprende de este gráfico, como hubo mayoría de docentes de más de cuarenta (40) años que laboran en la institución. De igual forma se destaca una minoría de educadores menores a treinta años de edad. Pero en líneas generales, se puede afirmar que la mayoría de docentes son adultos, por lo cual pueden enfrentar las situaciones de estrés y salir airosos satisfactoriamente a las situaciones que genera la labor diaria.

Cuadro 3: Años de servicio de los integrantes de la muestra de docentes con Síndrome de Burnout



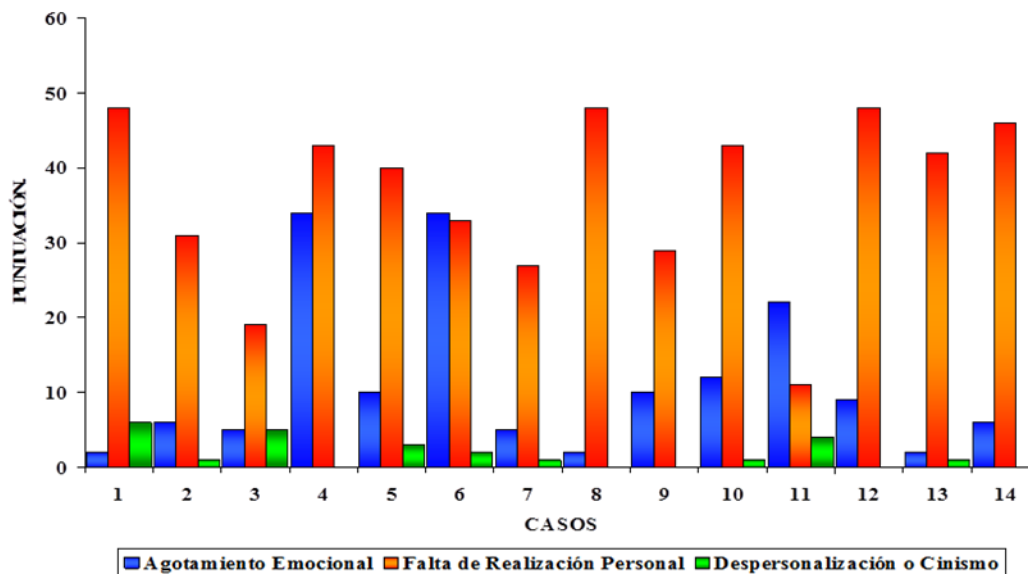
Fuente: La autora, a partir de los registros de la investigación

Resalta la existencia de docentes, con más de doce (12) años de servicio en un nivel alto de educadores, es decir, cuatro profesionales del área educativa. De igual forma se destaca que casi un ochenta por ciento (80%) de estos educadores, tienen hasta doce años de servicio en la institución; apenas un catorce por ciento (14%) tienen más de veintidós (22) años de servicio.

En cuanto a la fase número 1, que permitió determinar la presencia del Síndrome de Burnout, mediante la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), se interpreta que la alternativa en la que se obtuvo mayor problemática fue la realización de cada persona, presentándose los más altos puntos ante esa debilidad.

En cuanto al agotamiento personal, la gran mayoría de los docentes demostraron una marcada presencia de dicha problemática, por cuanto aunque estuvo por debajo de los porcentajes de la realización, estuvo presente por encima de un diez por ciento (10%) de presencia en cada persona.

Cuadro N° 4: Niveles del Burnout de los integrantes de la muestra de docentes en el Pretest



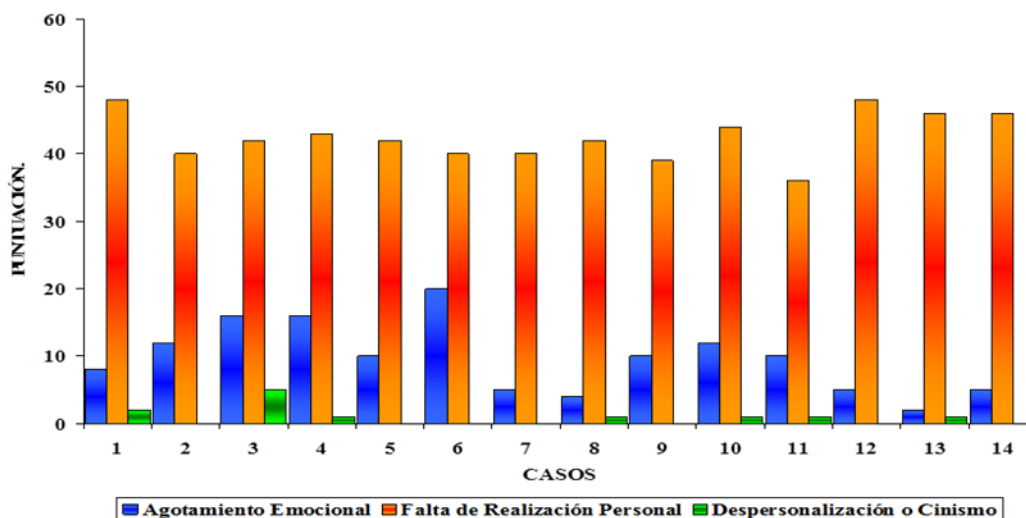
Fuente: La autora, a partir de los registros de la investigación

Ya para finalizar, el aspecto de despersonalización o cinismo, los valores detectados en los docentes fue por debajo de un diez por ciento (10%) en la observación diaria por cada educador que se le aplicó observación directa. Una vez conocidos estos resultados, se puede plantear el cumplimiento con el diseño de estrategias, para disminuir el Síndrome de Burnout, aplicar las diversas charlas

y estrategias que contribuyan a la disminución del mismo, siendo ésta la fase tres aplicada al estudio.

Luego de conocer estos resultados se dictaron las charlas, haciendo hincapié en la asistencia obligatoria a los docentes que estaban siendo evaluados y observados a lo largo del proceso investigativo, para luego cerrar con una cuarta etapa o fase, que correspondía a evaluar los resultados de la aplicación de las estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout en los docentes estudiados.

Cuadro N° 5: Niveles de Burnout de los integrantes de la muestra de docentes al momento de Postest.



Fuente: La autora, a partir de los registros de la investigación

La mejoría detectada fue en la despersonalización o cinismo de los docentes, que fue prácticamente anulada esta debilidad. En cuanto a los niveles de agotamiento, éstos se encontraron más parejos entre los diferentes educadores al igual que la falta de realización personal. Ahora bien, los docentes se ayudaron en lo particular al participar en este estudio; esto contribuyó a que ellos se percatasen de las debilidades presentadas.

Una vez terminado este proceso, se evaluó la mejor manera de aplicar estos resultados. A través de charlas se examinaron numéricamente las conclusiones a las que se llegó de todo el proceso evaluativo, detectándose un noventa y cinco por ciento (95%) de efectividad y realidad en las respuestas efectuadas por los educadores.

De igual forma se desprende el alto grado de disposición al cambio en los docentes, en cuanto se les explicó el objetivo que se pretendió alcanzar a través de las charlas a las que se les pidió que asistieran; siendo el agotamiento emocional, la que obtuvo la más alta puntuación en cuanto a la necesidad de detectarlo personalmente por cada docente y aplicar las sugerencias recomendadas a través de las charlas dictadas.

Cuadro N° 6: Resultados obtenidos en la Prueba t de Student al comparar las medias aritméticas en pretest y postest.

PRUEBA ESTUDENT	DIFERENCIAS DE LOS PARES DE MEDIAS					t	Grados de Libertad	NIVEL DE SIGNIFICACIÓN BILATERAL
	MEDIA ARITMÉTICA	DESVIACIÓN TÍPICA	ERROR TÍPICO DE LA MEDIA	Intervalo de confianza de las diferencias 95%				
				SUPERIOR	INFERIOR			
Agotamiento emocional	1,714	8,023	2,144	-2,918	6,347	0,90	13	0,44
FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	-6,286	9,016	2,410	-11,492	-1,080	-2,61	13	0,02
DESPERSONALIZACIÓN	0,857	1,562	0,417	-0,045	1,759	2,05	13	0,06

Fuente: La autora, a partir de los registros de la investigación

6. Conclusiones y recomendaciones

Es prudente hacer mención del significado que conlleva la palabra Burnout, la cual significa literalmente, Quemado, lo cual puede asociarse con expresiones de fundido, agotado, tirar la toalla, aplicado aquí con mayor rigor y sentido de un límite que se ha traspasado y que pone en serio riesgo la integridad física y emocional de las personas. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2011), expone que Burnout se define con tres términos: Agotamiento, Desilusión y Retiro.

Cada uno de ellos, desde la semántica, tiene acepciones que, por su uso, se han convertido en el mundo cotidiano, como universales.

- *Agotamiento*: el cual hace referencia al cansancio, la persona anda exhausta, extenuada y debilitada; por lo cual se ha perdido vigor, energía, coraje, enfoque, propósito, dirección, metas, fuerza, brillo personal, entre otros aspectos de la personalidad.
- *Desilusión*: asociado directamente con la decepción, contrariedad, desesperanza, desencanto; por lo cual se afirma que se ha perdido la ilusión de vivir, el aliento y el ánimo.
- *Retiro*: tiene directa relación con el aislamiento, jubilación, pensión, soledad, clausura, refugio, dejadez, apatía. Lo que, traducido, significa pérdida de sociabilidad, actividad, continuidad de la existencia, proyecto de vida.

Dentro de este orden de ideas, todos los análisis que se efectuaron durante el proceso investigativo coinciden en afirmar que en esta última década, el síndrome de Burnout afecta, al menos, al treinta por ciento (30%) de la población en forma agravada; esta cifra sube al cincuenta por ciento (50%) en estadios más leves (Colombo y Muruaga, 2011). De igual forma, afirman estos autores, que cada vez son más las consultas psicológicas, psiquiátricas y en la clínica médica general, de pacientes con los síntomas descritos anteriormente.

Otro aspecto a resaltar es la peligrosa progresión del síndrome y que no es detectado en forma inicial. Una interpretación directa tiene relación con la exigencia por lograr la excelencia laboral, transformándose en el motor que rige las vidas de todos los seres. Cada vez se le exige mayor formación y dedicación en sus trabajos, de manera de tener trayectoria en la vida que le brinde estabilidad.

La pregunta que queda latente, es ¿por qué no todas las personas que cumplen igual cantidad de tareas, presionadas del mismo modo, llegan a desarrollar el Síndrome de Burnout? ¿Por qué algunas enferman y otras no? En tal sentido, Colombo y Muruaga (2011) afirman que sin duda, se trata de una enfermedad ligada a una sociedad exigente y llena de presiones; aunque hay que considerar como fundamental que el caudal de recursos internos que tiene cada ser humano, será el determinante para permitir que se enferme, o atravesar las circunstancias sin consecuencias límite que comprometan su salud.

Una vez alcanzada la meta de haber impartido las charlas con las estrategias que puedan contribuir a disminuir el síndrome de Burnout en el docente venezolano, se concluyó lo siguiente de todo este proceso investigativo:

- Se debe estimular la incorporación de diversas estrategias, a través de charlas cortas y concretas, que le permitan al docente nivelar sus niveles de ansiedad, de realización personal y agotamiento personal.
- Presentar de manera clara y concisa, la necesidad del docente de encontrar el equilibrio necesario para enfrentar el día a día y poder prestar un servicio adecuado a los educandos que recibe en el día a día a los estudiantes en la Unidad Educativa Escuela Parroquial Padre Alfonso.
- La directiva de dicha Unidad Educativa, debe llevar un monitoreo evaluativo, a cerca de los niveles del síndrome de Burnout que presenten los docentes que laboran en su institución, de manera de orientar a los educadores para que dichos niveles no sean altos, evitándose el maltrato a los estudiantes.

7. Referencias Bibliográficas

ALBALADEJO, R. y otros (2004). Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Madrid. Trabajo de Grado Publicado. Revista Salud Pública Vol. 78 N° 4. Madrid, España. Julio/Agosto 2004. Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública e Historia de la Ciencia. Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado 14 de Septiembre de 2011. http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1135-7272004000400008&script=sci_arttext.

BALESTRINI, M. (2002). *¿Cómo se Elabora un Proyecto de Investigación?* (Sexta Ed.). BL Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.

BARRERA, J. de (2008). *Cómo formular objetivos de investigación: un acercamiento desde la Investigación Holística*. Ediciones Quirón, segunda edición. Caracas, Venezuela

CARRASQUEL, M. y Martínez, M. (2009). Plan de Intervención Psicológico cognitivo – conductual para el manejo terapéutico del Síndrome de Burnout. *Trabajo de Grado de la Universidad Arturo Michelena*.

CEBALLOS, Á. (2012). *Estrategias Recomendadas en Citas Privadas Efectuadas en Consultas Académicas*. Av. Bolívar Norte, C.C. Pasaje San José, Ofic. 22. Valencia, estado Carabobo.

CHERNISS, W. (1980). *Fases del Burnout*. Recuperado 15 de Septiembre de 2011. <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4-4.shtml>.

COLOMBO, D. y Muruaga, M. (2011). *Preparados, listos ¡Out!. Manual para sobrevivir al estrés*. Editorial Norma. Caracas, Venezuela.

GILLESPIE, P. (2009). *Tipos de Burnout*. Recuperado 15 de Septiembre de 2009. <http://contenidos-universia.es/especiales/burn-out/tipos/index.htm>

HERNÁNDEZ, R. y Otros. (2006). *Metodología de la Investigación*. México. Sexta Edición. Mc Graw Hill Interamericana. Editores, S.A. C.V. México.

HIDALGO, A. y Serrano, R. (2006). Síndrome de Burnout y la conducta prosocial del personal de enfermería del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde. *Trabajo de Grado No Publicado. Universidad Arturo Michelena*.

MASLACH, C y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. (Versión española en TEA Ediciones).

MONDELO, P. (2007). Síndrome de Burnout. *En Revista Laboral de España*. Recuperado 14 de Septiembre de 2009. Disponible en: <http://tusaludlaboral.galeon.com/productos1356480.html>.

ONU. Declaración de los Derechos Humanos. Recuperado 2 de Noviembre de 2009. <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OTI) (2011). Constitución de la OIT. Recuperado el 1 de Noviembre de 2011. <http://www.ilo.org/ilolex/spanish/constq.htm>

POBLETE, C. y Martín, M. (2008). *El Síndrome de Burnout, un Problema Actual*. Recuperado 14 de Septiembre de 2009. <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=3104>.

RAMÍREZ, T. (2006). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. (4^{ta} Ed.). Editorial Panapo de Venezuela, C.A. Caracas, Venezuela.

SÁNCHEZ, K. (2007). *El Síndrome de Burnout*. Recuperado 14 de Septiembre de 2009. Disponible en: <http://www.sindromeBurnout.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=3104>.

SCHWARTZMANN, L. (2007). *Síntesis del Síndrome de Burnout*. VI Escuela Internacional de Verano. Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad de Madrid. España.

TAMAYO, M. (2005). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4^{ta} Ed.). Grupo Noriega Editores. México