



# Universidad Abierta Interamericana

**Facultad de psicología**

*Burnout e inteligencia emocional en docentes de EGB.*

Alumna: Schiro, Antonela

Tutor: Raul Gómez Alonso

Agosto 2010

**Título:**

Burnout e inteligencia emocional en docentes de EGB.

## **Resumen:**

Se presenta una investigación sobre el burnout en relación con la inteligencia emocional. La tesina se centra en la búsqueda de los resultados a partir de la aplicación de tres cuestionarios. Uno midió el riesgo de padecer burnout, se aplicó además el MBI, que evalúa el grado de agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Y por último, se administró el cuestionario de inteligencia emocional en el cual se analiza el cociente emocional de cada sujeto.

Para esto, se acudió a una institución de educación primaria y se encuestaron 29 docentes mujeres de 25 a 55 años de edad. Se les pidió que contestaran lo más sinceramente posible los tres cuestionarios.

Como resultado se obtuvo que los maestros de educación primaria poseen un riesgo de leve a moderado de padecer burnout.

Se llegó a la conclusión de que en la institución en donde llevó a cabo la investigación existen dos correlaciones significativas: una entre el agotamiento emocional y el puntaje de riesgo, esto demostró que las docentes encuestadas con mayor puntaje de riesgo de padecer el síndrome de burnout evidencian también mayores niveles de agotamiento emocional. Y la otra correlación fue entre la realización personal e inteligencia emocional, en ese caso se observó que a mayor realización personal los maestros también poseían mejor manejo de las habilidades emocionales.

## **Agradecimientos:**

No puedo concluir esta tesina sin expresar mis más sinceros agradecimientos a la Dra. Laura Paris, que sin su ayuda no hubiera podido finalizarla. También le quiero agradecer a el director de la carrera, al psicólogo Ignacio Saenz y a la secretaria académica, la psicóloga Laura Hanono. Además le quiero agradecer al psicologo Raúl Gómez Alonso por guiarme y orientarme en la realización de este trabajo.

Agradezco de manera especial a la escuela N° 6, “General Manuel Belgrano” de la localidad de Villa Ramallo, a su directora Sandra Genoud y vicedirectora Magdalena Vespertini, que me permitieron ingresar a su establecimiento. También quiero agradecer a todas las docentes por su buena predisposición y amabilidad.

Quiero expresar también mi agradecimiento a Maite Denigris y Martin Clausen por ayudarme en la elección del tema, a Sofía Medici, Melina Guevara y a Santiago Filas que sin sus empujones, aliento y amistad nada de esto lo podría haber realizado, gracias amigos!!!

Un agradecimiento especial a mi profesora de la escuela y secundaria Margarita Depósito por sus clases inolvidables, dinámicas e instructivas que van a quedar por siempre en mi memoria. Gracias Tita!

A mis amigos de Villa Ramallo, Lourdes Bernardo, Tatiana Berdini, Ana Depósito, Marianela García , Melina Berdini, Paula Capón, Guadalupe Bernardo, Eloisa Salazar, Alejandra Rizzi y Martin Capra, por acompañarme siempre en todos los momentos de mi vida. Gracias amigos, los quiero!

Agradecer hoy y siempre a mi familia, que siempre se preocupan por mí, me apoyan, me dan ánimo y alegría. Los amo familia, gracias! A mi mama, que sin su contención, perseverancia, educación e incondicionalidad no hubiera podido realizar toda la carrera. A mi abuela Sara, por su sabiduría, consejos y protección. Te admiro abue! A mi hermana Martina por su paciencia, por compartir tantas cosas, por su apoyo

y comprensión. A mi hermano Franco, el mas chiquito, por su simpatía, abrazos, charlas que tanto me ayudan. A mi papa, que a pesar de no estar presente físicamente, desde el cielo me ilumina y me cuida. Gracias papa que por vos y mama soy lo que soy y por darme la vida. Te extraño muchísimo y te amo.

## **Índice:**

Introducción .....	8
Fundamentación .....	10
Planteamiento del Problema .....	12
Antecedentes .....	13
Objetivos .....	15
Marco metodológico .....	16
Marco Teórico .....	18
Capítulo I: “Síndrome del burnout” .....	20
Historia y definiciones de burnout .....	21
Definición y tipos de estrés .....	23
Consecuencias del síndrome del burnout .....	25
Modelo teórico de Maslach y Jackson .....	28
Factores de riesgo .....	29
Etapas del síndrome de burnout.....	30
Conductas o actitudes que se correlacionan casualmente con el síndrome del burnout.....	30
Capítulo II: “Inteligencia emocional”.....	33
Historia de la inteligencia emocional.....	34
Definiciones de la inteligencia emocional .....	34
Importancia de la inteligencia emocional en los sujetos.....	35
Capítulo III: “Burnout e inteligencia emocional”. .....	38
La práctica docente.....	39

Definición de inteligencia emocional de Mayer y Salovey.....	39
Influencia de la inteligencia emocional en relación con el estrés laboral.....	40
Hipótesis .....	43
Análisis de datos.....	44
Conclusiones Finales.....	49
Anexo: Cuestionarios .....	53
Bibliografía.....	62

## **Introducción:**

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. El síndrome del burnout, también llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico.

En las profesiones como en la docencia, se producen problemas somáticos y psicológicos que dañan significativamente la ejecución profesional y afectan las relaciones con los alumnos y la calidad de la enseñanza.

Los docentes con burnout no rinden adecuadamente y su presencia empeora la calidad de la enseñanza.

Existe una relación negativa entre burnout e inteligencia emocional, ya que las personas con mayor inteligencia emocional sufrirán menos de este síndrome, a raíz de que los componentes de la misma funcionan como elementos que reducen y previenen el estrés.

Además podemos afirmar que existe una relación positiva entre inteligencia emocional y salud mental, ya que ésta funcionaría como un elemento que facilita el bienestar psicológico. Los sujetos que presenten un alto cociente emocional se sentirán más a gusto y satisfechos con su trabajo.

Para finalizar, es de destacar que la actividad docente se caracteriza por realizarse en un ambiente en el que las relaciones de poder, la diversidad de ideologías y metas, la negociación, la búsqueda de consenso, son elementos que influyen y determinan la práctica pedagógica, el desarrollo de la profesionalidad docente, y la forma de concebir, diseñar y desarrollar las prácticas educativas en un contexto social y político específico. Sólo la coherencia y compromiso con la problemática de los docentes, puede proporcionar la necesaria base para enfrentarse a los imprevistos, a los nuevos retos y a la búsqueda de respuestas que hay que elaborar sobre la marcha. Con



toda la cautela posible, a la vista de los resultados obtenidos quiero apuntar que tanto los propios docentes como las instituciones y la administración han de ser conscientes de la importancia de la salud de los profesores para una enseñanza de calidad.

Estas razones motivaron el abordaje de esta temática.

Es importante destacar que los “maestros” además de educadores son un referente importante en el camino hacia la exogamia, el cual no es una tarea fácil e implica responsabilidad, dedicación, contención y profesionalismo.

## **Fundamentación:**

Vivimos en un tiempo en que nunca antes la jornada semanal de trabajo había sido tan reducida, dejando así mas espacio para el óseo y el descanso, y, sin embargo y paradójicamente, el estrés laboral se ha convertido en una clara y grave amenaza para la salud de los trabajadores.

Según el diccionario vox ingles-español, la expresión inglesa to burn out significa “pasarse (el fuego), quemarse (un fusible, motor, etc) fundirse”. Si sustituimos fusible, motor por profesional o trabajador eso es precisamente lo que es el síndrome del burnout.

Este síndrome ha sido traducido al castellano de varias maneras: síndrome del trabajador quemado, síndrome de desgaste profesional, síndrome de quemarse en el trabajo, entre otros.

Cada vez es mas frecuente oír la expresión “estoy quemado” haciendo referencia al trabajo, sobre todo en la medida en que el cuadro de desgaste profesional esta llegando al gran publico. La persona que así se expresa a veces realmente padece un burnout, en otras ocasiones se encuentra en sus fases iniciales y otras no lo padece en absoluto y resulta tan solo una manera de hablar.

Burnout no es estar cansado o estresado, tanto el cansancio como la tensión y el estrés es algo que todos hemos experimentado en algún momento de nuestra vida laboral. Pero cuando ese episódico, como después de una temporada de gran esfuerzo no se trata de “estar quemado”. Es algo molesto, difícil de llevar y que requiere de solución en un breve espacio de tiempo pero no hay que confundirlo con la profunda sensación de no poder dar mas de uno mismo, de estar acabado y de fracaso profesional característicos del trabajador desgastado. Tampoco debemos confundirlo con haber elegido la profesión equivocada, puede que la elección se realizara con unas expectativas falsas pero eso no significa que sea burnout. De hecho, los más propensos al desgaste son los más vocacionales. No debemos confundir un momento crítico laboral con este síndrome ya que son normales incluso inherentes al hecho de tener una profesión y ejercerla, además todos atravesamos periódicamente crisis en diferentes aspectos de la vida, como el sentimental y personal. El acoso psicológico en el trabajo es una patología de la vida laboral de distinta índole que no produce este síndrome.

El síndrome del burnout se manifiesta principalmente en los trabajadores cuya profesión consiste en ofrecer servicios directamente a otras personas, espacios físicos de

trabajos inadecuados con falta de iluminación, calefacción o refrigeración, excesivamente ruidosos, etc.

Para tener menor riesgo de padecer este síndrome es importante que los sujetos tengan un buen manejo de sus habilidades emocionales, ya que la inteligencia no garantiza el éxito de nuestra vida cotidiana. El coeficiente intelectual de las personas no contribuye al equilibrio emocional ni a la salud mental. Son otras habilidades emocionales y sociales las responsables de nuestra estabilidad emocional y mental, así como del ajuste social y relacional. A estas habilidades se las llama inteligencia emocional.

Los sujetos con cierto tipo de personalidad desarrollaran con más o menos facilidad, con mayor o menor rapidez, dichas habilidades.

Es importante poder generar un entrenamiento en inteligencia emocional para que los sujetos puedan gozar de un bienestar no solo psicológico sino también laboral.

La finalidad de este proyecto es poder realizar un aporte significativo a los docentes para una futura prevención y concientización de este mal que nos afecta a todos de alguna manera.

**Planteamiento del problema:**

**¿Qué relación existe entre el burnout, el riesgo de padecer el síndrome y la inteligencia emocional en docentes de EGB de la localidad de Villa Ramallo?**

## **Antecedentes:**

- Extremera, Fernández-Berrocal y Auxiliadora Durán Durán, examinaron que el papel de la inteligencia emocional percibida (IEP) y ciertas estrategias de afrontamiento como la supresión de pensamientos en la aparición del burnout y el desajuste emocional en profesores de enseñanza secundaria. Los resultados fueron en la dirección esperada, incluso cuando se controlaron variables como la edad y el tiempo de enseñanza del profesorado. Atención a los sentimientos se relaciono positivamente con supresión de pensamientos y realización personal. Claridad emocional se asoció positivamente con realización personal y salud mental. Por su parte, reparación se relaciono inversamente con cansancio emocional y despersonalización y positivamente con realización personal y salud mental. Los análisis de regresión relevaron que IEP y supresión de pensamientos explicaban parte de la varianza de las dimensiones de burnout no explicaba por la edad, el sexo o los años de docencia de los profesores. Además, la IEP influyó de dos maneras diferentes sobre burnout: directamente sobre las dimensiones del síndrome e indirectamente vía supresión de pensamientos. Estos hallazgos evidencian que ciertos factores cognitivos y emocionales deben ser tenidos en cuenta para explicar el síndrome del burnout en la práctica docente.
- Landa, Berrios-Martos, López-Zafra y Aguilar Luzón, presentaron un estudio en donde analizaron la relación entre la inteligencia emocional percibida (IEP), y el burnout en profesionales de enfermería. Analizamos la capacidad predictiva de la IEP para explicar los niveles de burnout y salud mental en la práctica de la enfermería. Los análisis de correlación mostraron asociaciones significativas entre atención que se relacionó positivamente con despersonalización. Claridad se asoció positivamente con realización personal, con buena salud mental y alta

satisfacción en el trabajo. La reparación se relacionó positivamente con la realización personal, salud mental y satisfacción en el trabajo. Los análisis de regresión jerarquía confirmaron estos resultados e indicaron que la IEP explica parte de la varianza de burnout no explicada por variables sociodemográficas. Además la IEP influyó de dos maneras diferentes sobre el burnout: directamente sobre las dimensiones del síndrome e indirectamente vía escala afecto. Por último, comprobamos que tener bajas puntuaciones en el síndrome influye en un mayor bienestar y satisfacción con el trabajo. Estos hallazgos evidencian que ciertos factores cognitivos y emocionales deben ser tenidos en cuenta para explicar el síndrome burnout en los profesionales de enfermería.

## **Objetivos:**

### **Objetivo General:**

- Explorar y describir posibles relaciones entre síndrome de burnout, riesgo de padecerlo e inteligencia emocional de E.G.B.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar el riesgo de padecer burnout en las docentes.
- Analizar el grado de agotamiento emocional.
- Determinar el grado de despersonalización.
- Evaluar el grado de la falta de realización personal.
- Medir los niveles de inteligencia emocional.

## **Marco metodológico:**

### **Área de estudio:**

La investigación a realizar es descriptiva utilizando una metodología cualicuantitativa. La misma se realizó en la provincia de Buenos Aires, en la ciudad de Villa Ramallo que es la localidad más grande del partido de Ramallo. La misma, está ubicada al sudoeste de la ciudad de Ramallo, en el punto entre El Paraíso y Villa General Savio. El estudio fue desarrollado en la escuela N°6 General Manuel Belgrano, que en el año 2010 cumple 125 años aniversario, ubicada en la zona centro de la ciudad.

La muestra está constituida por docentes mujeres de diferentes áreas de dicha escuela entre 25y 55 años de edad, seleccionadas de forma no aleatoria.

Los instrumentos a utilizar serán cuestionarios con preguntas de tipo cerrado.

### **Tipo de estudio:**

Se trata de un diseño de campo, con fuentes primarias y secundarias. Es un diseño no experimental y transversal, combinado con datos provenientes de cuestionarios relacionados especialmente con el tema a investigar.

### **Población:**

Está compuesta por docentes mujeres de 25 a 55 años de edad que trabajan en dicha escuela en diferentes áreas en la ciudad de Villa Ramallo.

### **Muestra:**

Esta integrada por docentes de 25 a 55 años que trabajan en la Escuela n° 6 “General Manuel Belgrano de la localidad de Villa Ramallo provincia de Buenos Aires. Han sido seleccionada 29 maestras de manera no aleatoria,



accidental. El único criterio de exclusión es la no disposición a participar en la investigación.

### **Técnica de recolección de datos:**

Se aplico un protocolo integrado por los siguientes instrumentos:

### **Instrumentos:**

- a) Cuestionario de riesgo de padecer el síndrome de burnout , adaptado del libro “Quemados” de Bosqued, Marisa. Año 2003. (ver anexo)
- b) Maslach Burnout Inventory (MBI) AUTORES para medir el burnout como constructo multidimensional. El cuestionario, evalúa los tres aspectos del síndrome, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. El mismo consta de 22 ítems en donde el profesional tiene 6 opciones para responder. Su fiabilidad es cercana al 0,9. (ver anexo)
- c) Cuestionario de la international society of applied emocional intelligence, extraído del libro “Quemados” de Bosqued, Marisa. Año 2003. (ver anexo)

# **Marco teórico**

## **Marco teórico**

### Capítulo I: “*Síndrome del Burnout*”

- Historia y definiciones de burnout.
- Definición y tipos de estrés.
- Consecuencias del síndrome de burnout.
- Modelo teórico de Maslach y Jackson.
- Factores de riesgo.
- Etapas del síndrome de burnout.
- Conductas o actitudes que se correlacionan casualmente con el síndrome del burnout.

### Capítulo II: “*Inteligencia emocional*”

- Historia de la inteligencia emocional.
- Definiciones de la inteligencia emocional.
- Importancia de la inteligencia emocional en los sujetos.

### Capítulo III: “*Burnout e inteligencia emocional*”

- La práctica docente
- Definición de inteligencia emocional de Mayer y Solovey.
- Influencia de la inteligencia emocional en relación con el estrés laboral

# **Capítulo I:**

*“Síndrome del burnout”*

## **Capítulo I:**

### *“Síndrome del Burnout”*

#### **Historia y definiciones de burnout:**

Burnout es un término anglosajón cuya traducción más próxima es “estar quemado por el trabajo”, desgastado y exhausto. En castellano, su traducción literal significa “estar quemado”, “síndrome del quemado profesional” o “quemazón profesional”. (Peiro, 2005).

El síndrome de Burnout (del inglés quemado) es un estado de cansancio emocional y mental, caracterizado por sentimientos de vacío y actitudes negativas hacia el trabajo y la vida. Aparece de forma específica en las profesiones de ayuda en relación con las interacciones humanas, y se instaura de forma progresiva afectando tanto al profesional como a la institución, siendo actualmente la causa más frecuente de baja laboral.

El burnout, fue descrito por primera vez por Herbert Freudenberger en el año 1974 en Estados Unidos, él asistía por aquel entonces como voluntario a una clínica para toxicómanos de Nueva York, y allí observó entre el personal que prestaba sus servicios que una mayoría de ellos experimentaba, al cabo de aproximadamente un año del inicio de su trabajo, ciertos cambios en su actitud hacia el trabajo y en el desempeño de sus tareas que pueden resumirse en lo siguiente:

- Una progresiva pérdida de energía
- Desmotivación por el trabajo
- Cambios en el comportamiento hacia los pacientes, traducidos en una menor sensibilidad y frío, con tendencia a culparles de los propios problemas que padecían.
- Síntomas característicos de la ansiedad y la depresión.

Freudenberger, denomino a este conjunto de síntomas "burnout".

El síndrome de burnout o del trabajador quemado, es una enfermedad laboral cuya incidencia entre la población activa es cada vez mayor, sobre todo en aquellos sectores que exigen un trato continuo con el público como la docencia.

El enfermo padece un agotamiento mental, físico y emocional, que con el tiempo trasciende a su vida personal provocándole una situación de precario equilibrio psicológico.

A su vez, el bajo rendimiento del docente afecta a los alumnos en su nivel de educación ya que el profesor psicológicamente no está logrando una homeostasis tanto psíquica como emocional para llevar a cabo su labor.

En 1976, Maslach, lo define como una situación de sobrecarga emocional entre profesionales que después de años de dedicación terminan "quemándose" y lo estructura en tres dimensiones: el cansancio emocional (caracterizado por la pérdida progresiva de energía, de recursos personales de adaptación, desgaste y agotamiento); la despersonalización (manifestada por un cambio negativo de actitudes que lleva defensivamente a adoptar un distanciamiento frente a los problemas) y la falta de realización profesional (donde se dan respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción y baja autoestima).

En los últimos quince años el concepto de "burnout" se ha introducido en el contexto de la profesión docente, haciendo uso de la terminología de "profesores quemados" como aquéllos que desean cambiar de profesión y/o realizar tareas distintas a las de estar en contacto con los alumnos.

## **Definición y tipos de estrés:**

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas, y los procesos psicológicos diversos que median entre ellos.

Los estreses se subdividen en dos modalidades:

- Los agudos, que se equiparan a los acontecimientos de la vida (life-events) Suponen una sobrecarga emocional de incidencia rápida y duración breve; por ejemplo, la pérdida de un ser querido o la pérdida del trabajo.
- Los crónicos, identificados como una situación. Se corresponden con una sobrecarga emocional implicada en actividades o situaciones continuadas, en particular, en relación con el trabajo. (ALONSO FERNANDEZ, 1988) SEVA, 1985 distingue entre dos tipos de stress: eustress o stress positivo que sería el necesario para adaptarnos adecuadamente a los requerimientos vitales y distress o stress negativo que expresaría el fracaso en esa adaptación. A estos estados negativos van asociados sentimientos de inseguridad frustración y desesperación

Ante cualquier agente estresante se produce un proceso adaptativo caracterizado por una reacción de alarma, seguida de una fase de resistencia, para concluir en un agotamiento.

Si la presencia e intensidad del elemento perturbador o agente estresante persiste, la fase de agotamiento produce en el sujeto una indefensión paulatina, su energía se agota y se producen alteraciones somáticas, pero llega un momento en el que el organismo es incapaz de mantener las respuestas exigidas.

Aparecen, entonces, los efectos negativos del estrés (distrés) que pueden conducir al individuo a numerosos daños patógenos tanto de orden somático como psicológico. (ORTIZ; 1995).

Los síntomas psicosomáticos del desgaste profesional son muy similares a los de la depresión, pero suelen ir asociados con síntomas conductuales (aparición del absentismo laboral, abuso de alcohol y fármacos , etc. y síntomas emocionales como son la baja autoestima, deseos de abandono del trabajo, etc.

“El Burnout no es cualquiera tipo de estrés”, lo diferencia el hecho de ser un estrés crónico, experimentado en el contexto laboral, producto de una interacción negativa que desborda y agota al profesional su capacidad de reacción adaptativa, al no disponer de los recursos adecuados para amortiguar el estrés que su trabajo implica, y experimentan una concentración de síntomas ante las demandas laborales.

Este proceso, cuyo diagnóstico es difícil de realizar por ser un “patrón sutil de síntomas, conductas y actitudes únicas en cada persona”, se caracteriza por un agotamiento físico y psíquico, con sentimientos de impotencia y desesperanza, extenuación emocional, con un autoconcepto negativo y actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y los demás, evidenciado en un trato frío y despersonalizado hacia las otras personas, y un sentimiento de inadecuación hacia las tareas que debe realizar.

El estrés laboral se ha convertido en una clara y grave amenaza para la salud de los trabajadores. De entre los problemas de estrés ocupacional, destaca el síndrome de “estar quemado” o burnout, por ser una forma de estrés laboral crónica y especialmente virulenta que conlleva graves secuelas para los afectados. En los sectores profesionales en donde se produce con mayor frecuencia –sanidad y educación-, al menos uno de cada cinco profesionales de la sanidad y la docencia.



## **Consecuencia del síndrome del burnout:**

Las consecuencias del burnout: disminución del rendimiento, absentismo laboral, mayor probabilidad de errores en la práctica profesional, disminución en la calidad del servicio ofrecido, menor productividad, aumento de los costes económicos.

El síndrome del desgaste profesional incide de manera plena en el núcleo de la persona. Y decimos persona y no profesional porque todos los aspectos vitales cambian a partir del momento en que se experimenta el síndrome. Su instauración es lenta e insidiosa, de manera que los cambios se producen lenta y paulatinamente, por lo que el afectado no llega a percatarse de la verdadera magnitud del problema que le está asaltando. Se va notando distinto, sin saber muy bien en que consiste esa diferencia y todavía menos por que motivo puede ser. El cambio es al principio tan sutil que es muy difícil percibirlo. Pasa una temporada las alteraciones se instauran, se afianzan y, lo que es peor, progresan. Un buen día, el afectado encuentra algo de tiempo para reflexionar y toma conciencia de que “esto que me pasa no es normal”. Puede que eso se vea ayudado por la circunstancia de que alguien le diga: “te noto cambiado, ¿te pasa algo? Lo cierto es que a esas alturas, ha cambiado su actitud hacia la vida. El trabajo la pesa cada vez más; así, lo que hace un tiempo afrontaba con alegría o, en los días malos, con sana resignación, ahora se le hace un esfuerzo inabordable. Antes acababa la jornada laboral cansado, pero ahora la termina agotado y vacío. Con los alumnos ya no se comportan de la misma manera, y se nota que cada vez le resulta más difícil enfrentarse a ellos y soportarlos. Además, está irritable, desgastado, tiene la sensación de no poder más y de estar perdiendo el control de su vida. Es burnout. Y no es fácil percatarse de ello. En primer lugar, porque no es un problema que sea de conocimiento común, y eso dificulta enormemente la posibilidad de llegar a saber lo que ocurre y ponerle un nombre. Por otro lado, porque resulta difícil reconocer y hacer frente al hecho de que todo ha cambiado por algo que no se sabe ni qué es. Es algo subjetivo, un cúmulo de

sensaciones y de vivencias que, alterándole en lo más íntimo de su ser, ha modificado su vida y le ha proporcionado un dramático sentimiento de fracaso.

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción. En sus fases más avanzadas, el síndrome se manifiesta en una sensación continuada de no poder más, de estar al límite de las fuerzas, de estar a punto de venirse abajo, de que “se le van a fundir los fusibles”.

Su consideración como problema de salud viene apoyada por la circunstancia de que la OMS, en la décima revisión de la CIE (clasificación internacional de enfermedades), lo ha incluido en su capítulo V, referente a los trastornos mentales y del comportamiento, concretamente en el apartado XXI referente a “factores que influyen en el estado de salud y en el contacto con los servicios de salud”, y dentro del apartado reservado a “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”, traduciéndolo como agotamiento (código Z73.0).

Cada vez es más frecuente oír la expresión “estoy quemado” haciendo referencia al trabajo, sobre todo en la medida en que el cuadro de desgaste profesional está llegando al gran público. La persona que así se expresa a veces realmente padece un burnout, en otras ocasiones se encuentra en sus fases iniciales y otras no lo padece en absoluto y resulta tan sólo una manera de hablar.

El síndrome del burnout se manifiesta principalmente en los trabajadores cuya profesión consiste en ofrecer servicios directamente a otras personas, espacios físicos de trabajos inadecuados con falta de iluminación, calefacción o refrigeración, excesivamente ruidosos, etc.

Actualmente los docentes se encuentran en una situación compleja y delicada. Basta echar una breve mirada a los medios de comunicación, (televisión, prensa, radio, etc.) para observar como se les responsabiliza de problemas de diversa índole, destacando los que se dan tanto dentro del contexto escolar, en lo que atañe a las relaciones docentes-alumnado (conflicto escolar, falta de asimilación de los contenidos curriculares ente los estudiantes, etc.), así como los referentes a cuestiones de tipo social, (violencia, desprestigio, adicciones, malos hábitos, etc.). Todo ello propicia que a que el docente se sienta, personalmente y profesionalmente, abrumado y desconcertado, con fuertes contradicciones entre sus derechos y deberes. No obstante, hasta la fecha no existen verdaderas medidas preventivas eficaces de la salud laboral que garanticen las posibilidades de detección, diagnóstico y posible tratamiento del síndrome de *Burnout*. El síndrome de *Burnout* o desgaste profesional es un problema social y de salud pública de amplias dimensiones.

El estrés docente aparece asociado de este modo a sentimientos de baja autoestima, de falta de apoyo por parte de la comunidad escolar, de actitudes de indefensión y de frustración, como consecuencia de una situación de desequilibrio que el profesor percibe entre valores y metas, habilidades, recursos y exigencias del entorno. De este modo, podemos conceptualizar el estrés como una percepción de desproporción entre de ofrecer, que se traduce en la generación de emociones negativas. El estrés se asocia así a una mala adaptación entre la persona y el medio en el que trabaja, derivada de la falta de apoyo que percibe.

La violencia en las aulas, el escaso contacto entre la familia y la escuela, la ausencia en muchas ocasiones de modelos educativos sólidos en el núcleo familiar, bien permiten deducir que en la actualidad existen factores de riesgo que lejos de favorecer un adecuado clima en la comunidad escolar lo dificultan sobremanera.

## **Modelo teórico de Maslach y Jackson:**

En los años 80, el modelo teórico establecido por Maslach y Jackson (1981) establece tres dimensiones para la definición del síndrome de “quemarse por el trabajo” o burnout. Estos investigadores acuñaron el término y desarrollaron el modelo teórico y empírico, a través del Maslach burnout inventory (MBI), que en la actualidad constituye una fuente de referencia básica en la investigación sobre el síndrome del burnout en el profesor. Como se ha indicado, afirman que existen tres “síntomas” o rasgos característicos de este trastorno, que constituyen las tres subescalas del MBI (Maslach, 1993; Maslach y Jackson, 1981)

*Baja realización personal:* caracterizada por el desarrollo de un sentimiento de fracaso personal. La persona se siente fracasada e incapaz de llevar a cabo su trabajo, especialmente en relación con las personas hacia las que trabaja, los destinatarios de sus servicios. El profesor “quemado” desarrollaría expectativas negativas de eficacia, ya que consideraría irreal cualquier influencia sobre los alumnos (Ghaith y Shaaban, 1999)

*Agotamiento emocional:* la persona desarrolla la vivencia de encontrarse emocionalmente y siente que nada puede ofrecer a las personas para las que trabaja. Constituye un elemento fundamental en el desarrollo del síndrome y aparece asociada a manifestaciones físicas del trastorno (Dierendock, Shaufeli y Buunk, 2001; Garcia, 1993; Gil-Monte y Peiró, 1999; Rudow, 1999)

*Despersonalización:* la persona manifiesta actitudes negativas hacia las personas para las que trabaja. En el caso del profesor, estas actitudes son muchas veces manifestadas con los alumnos, adoptando una relación distante y de escasa receptividad hacia las demandas que éstos le realizan (Rudow, 1999; Wanzer y McCroskey, 1998).

Los síntomas por los cuales reconocemos que presentamos un cuadro de estrés laboral. La respuesta inicial al estrés es la preocupación constante por las

responsabilidades laborales, el cansancio, irritabilidad, incomodidad y desganado respeto a las obligaciones. Todo esto acompañado de dolores de cabeza, dolores musculares en la zona del cuello y espalda, incremento o disminución de nuestro apetito y sueño.

### **Factores de riesgo:**

Los factores de riesgo que predisponen a sufrir burnout van a depender de las características psicológicas de cada docente y de cómo está organizada la escuela, cuando estos elementos interactúan negativamente aparece el estrés.

Dentro de la organización los factores de riesgo son:

- La sobrecarga de trabajo, inestabilidad laboral, maltrato de las autoridades o de los compañeros, poca valoración del trabajo, mala comunicación, falta de una adecuada organización del tiempo y de la forma de hacer el trabajo, falta de libertad para realizar nuestro trabajo, bajo salario, ambiente físico inadecuado.
- Las consecuencias a corto y largo plazo del estrés laboral se manifiestan con cambios fisiológicos, psicológicos y sociales en el sujeto que lo padece. Existen consecuencias físicas: dificultad en conciliar o en mantener el sueño, insomnio, aumento o disminución del apetito, gastritis, úlceras, migrañas, infartos, etc.
- Psicológicas: dificultad para recordar eventos actuales, problemas de la memoria, disminución de la atención y concentración en las actividades, irritabilidad, poca tolerancia a la frustración, dificultades en la solución de los problemas, disminución del apetito sexual, dificultades en la erección, depresión, ataques de ansiedad, etc.

- Sociales: dificultades en las relaciones con los compañeros de trabajo, con los miembros de su hogar, consumo de bebidas alcohólicas y tabaco.

### **Etapas del síndrome de burnout:**

Es importante considerar que estos tres síntomas o dimensiones descriptos para el fenómeno del burnout, transcurren a lo largo de unas etapas definidas y observables, clasificadas como:

-El entusiasmo: Periodo inicial matizado por altas expectativas, esperanza y una alta energía, donde el trabajo lo es “todo”, con una identificación excesiva e ineficaz de energía.

-El estancamiento: Donde se jerarquiza la satisfacción de las propias necesidades, fuera ya del entorno laboral, y el trabajo pasa a otro plano menos importante.

-La frustración: En la que se comparan la propia valía y la del trabajo, y en la que los límites impuestos, físicos y conductuales y deviene la apatía, donde “el trabajo es solo el trabajo”, y se invierten en él un mínimo de esfuerzo y un tiempo insuficiente, se evita a los usuarios y se continua únicamente por la seguridad que este proporciona.

### **Conductas o actitudes que se correlacionan casualmente con el síndrome del burnout:**

Entre las conductas o actitudes que se correlacionan casualmente con el síndrome, se hallan: la adicción al trabajo como única fuente de autorrealización y la dificultad para relajarse y disfrutar de la vida; el agotamiento emocional, por la competencia o el deseo de representar un papel que acaba agotando adrenalmente al profesional; la pérdida de la motivación por el trabajo, aun cuando se quiera dar una impresión diferente; la impaciencia y la dificultad para tolerar ritmos y maneras de reaccionar ajenas, que impiden o limitan la actuación en equipos, como vía para compartir responsabilidad y experiencias estresantes; los sentimientos de dependencia, la

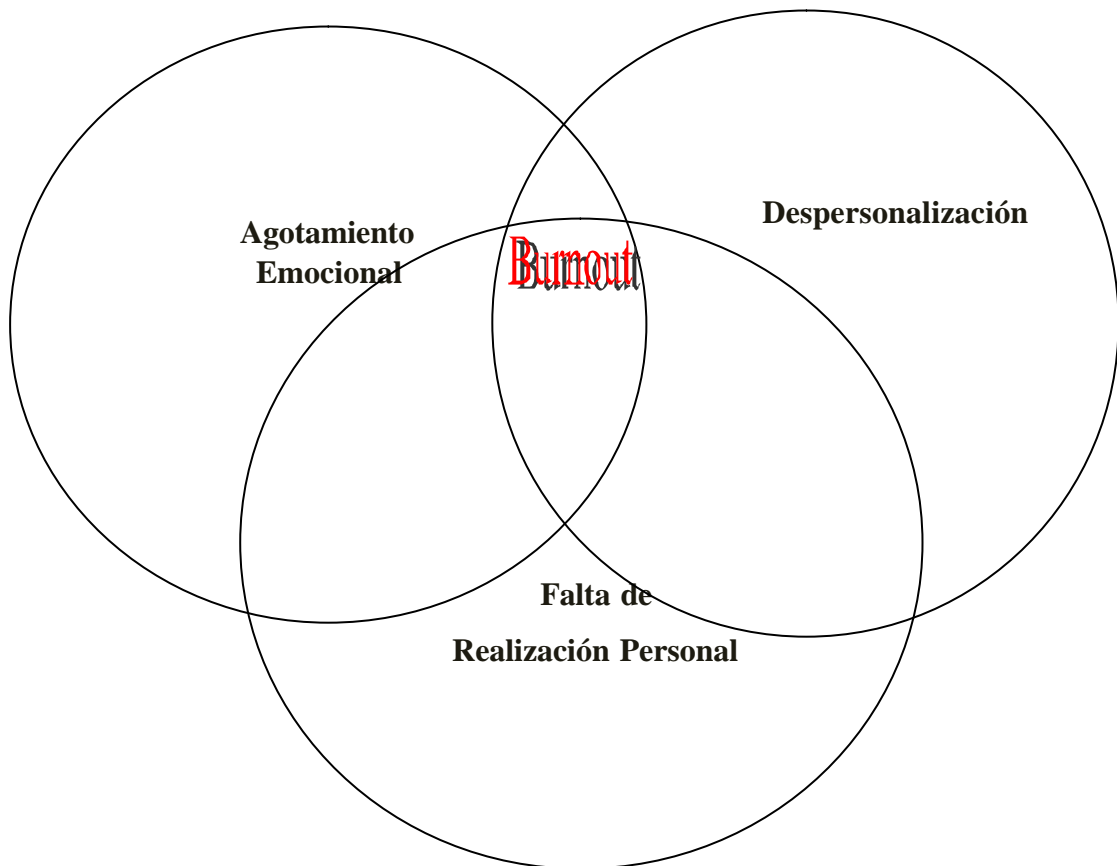
dificultad para poner límites a la autoridad de los otros sobre si la tendencia a llevar la carga de quienes están en mejores condiciones para hacerlo; el agotamiento por exceso de responsabilidad y el sentimiento de culpa, por la identificación con el fracaso en las tareas y las atribuciones indebidas, para permitir que las expectativas y la satisfacción laboral dejen de ser exclusivamente dependientes del progreso del usuario y tengan mas que ver con su competencia personal.

Factores de tipo personal predisponen al profesional a experimentar desgaste. Individuos mas dedicados y entusiastas, “adictos al trabajo”, los que presentan un mayor riesgo.

Presentándonos más en mujeres que en hombres, esto debido a la denominada “doble presencia” pues la mujer no solo se hace cargo de las responsabilidades laborales sino también de las responsabilidades familiares y domesticas asumidas de manera cotidiana a lo largo del tiempo, eso hace que tenga doble carga de trabajo.

El trabajo docente exige un contacto directo con personas, y en muchas ocasiones este contacto puede ser desagradable y doloroso. El profesor mantiene contacto con los alumnos, con los padres, con otros profesores. Se encuentra en definitiva en la tesitura de responder ante muchas personas del trabajo que realiza, y la sombra del fracaso puede planear sobre él generando tensión emocional bajo la que difícilmente puede desempeñar un trabajo de calidad.

El temor a fallar, ano estar “a la altura”, se agudiza en la figura docente ante los denominados déficit de formación que muchos de ellos declaran sentir.





## **Capítulo II:**

*“Inteligencia emocional”*

## **Capítulo II:**

### *“Inteligencia emocional”*

#### **Historia de la inteligencia emocional:**

Desde principios del siglo XX, diversos psicólogos desarrollaron el concepto de “inteligencia” para designar las habilidades de memoria y solución de problemas del individuo (Wechsler, 1940). Llamamos a esta inteligencia “cognitiva” para distinguirla del concepto de “inteligencia emocional” (IE). Numerosos investigadores han considerado que el concepto de inteligencia cognitiva no explica aspectos de la conducta del individuo (tales como actuar con determinación o la interacción efectiva con su medio ambiente) (Wechsler, 1940). Otros estudios demostraron que a una mayor inteligencia cognitiva no necesariamente correspondía un menor desempeño laboral, lo cual concuerda con los resultados de muchos años de estudio en psicología laboral, social y de la personalidad.

En 1990, Salovey y Mayer acuñaron el nombre de la inteligencia emocional para designar algunos aspectos no cognitivos de la “inteligencia global” de las personas.

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. El término fue popularizado por Daniel Goleman, con su célebre libro: *Emotional Intelligence*, publicado el 20 de enero de 1995. Goleman estima que la inteligencia emocional se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

#### **Definiciones de inteligencia emocional:**

El término inteligencia emocional (IE) es un constructo psicológico tan interesante como controvertido, que aun siendo conceptualizado de modos muy diferentes por los autores, constituye el desarrollo psicológico más reciente en el campo

de las emociones y se refiere a la interacción adecuada entre emociones y cognición, que permite al individuo, un funcionamiento adaptado a su medio. (Salovey y Grewal, 2005).

Entre las definiciones mas aceptadas se encuentra la de Mayer y Salovey (1997) en cuyo modelo se consideran la inteligencia emocional una habilidad mental especifica: *“la inteligencia emocional implica la habilidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión; la habilidad de acceder y generar sentimientos para facilitar el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y conocimiento emocional; la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento intelectual y emocional”*.

Boyatzis y Goleman proponen cuatro aspectos amplias para construir un concepto de inteligencia emocional que pueda relacionarse con el desempeño en diversos ámbitos de la vida: auto-conciencia (propia y emocional, auto-evaluación y confianza); auto-gestión (auto control, adaptabilidad, meticulosidad, responsabilidad, iniciativa y orientación al logro); conciencia social (empatía, orientación al servicio y conciencia de la organización); y habilidades sociales (liderazgo, influencia sobre los demás, promoción del cambio, comunicación, manejo de conflictos, establecimiento de lazos sociales, trabajo en equipo y colaboración).

### **Importancia de la inteligencia emocional en los sujetos:**

Goleman, proporciona ejemplos de cómo las personas optimistas o empáticas logran mejores resultados en ventas, y de qué manera personas con habilidades sociales alcanzan éxito profesional por encima de lo que la medición de su inteligencia cognitiva hubiera sugerido. (Goleman, 1995)

El cociente intelectual es un mal predictor de éxito en la vida, ya que la inteligencia académica no es suficiente para alcanzar el éxito profesional, a la vez que

tampoco garantiza la satisfacción en el mundo de las relaciones personales (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002)

Es cada vez más evidente que el éxito general y el bienestar en la adultez puede ser una consecuencia del aprendizaje temprano en la utilización de estas habilidades sociales y emocionales para afrontar de manera productiva los cambios vitales, ya que reducen el riesgo de padecer problemas de salud mental (Humphrey et al., 2007) y mejora el bienestar psicológico (Bisquerra, 2008; Fernandez-Berrocal y Ruiz, 2008b).

La escuela se propugna como el lugar idóneo para la promoción de la inteligencia emocional (Goleman, 1995). Por esta razón, el docente se enfrenta no solo a enseñar sino, en muchos casos, a transformar las capacidades emocionales o las deficiencias afectivas de sus alumnos. (Extremera y Fernandez-Berrocal, 2004). Como consecuencia, cada vez es más necesario desarrollar las competencias emocionales del profesorado no solo para favorecer el aprendizaje del alumnado, sino también con el fin de promover su bienestar y rendimiento laboral (Palomera, Fernandez-Berrocal y Brackett, 2008).

Aquellos docentes con mayor capacidad para identificar, comprender y regular sus emociones están mejor adaptados socialmente y disfruten de un mayor equilibrio emocional, ya que las habilidades sociales se han asociado positivamente con la calidad de las interacciones sociales, con la conducta prosocial y el rendimiento académico (Mestre, Guil, Lopes, Salovey y Gil-Olarte, 2006).

Uno de los componentes fundamentales de la inteligencia emocional que se incluye en la mayoría de definiciones es la capacidad de motivarse a sí mismo. Las teorías actuales sobre motivaciones resaltan la influencia que tiene sobre el rendimiento, el establecimiento de diferentes tipos de metas académicas (de ejecución o de rendimiento). (González, Valle, Núñez & Cónzalez-Pienda, 1996).

La expresión y regulación de emociones positivas podría facilitar expectativas positivas sobre la interacción social, así como el uso de estrategias de interacción social efectivas y la función ejecutiva asociada con la coordinación de todas las destrezas necesarias para la conducta social efectiva (Mestre et al, 2006).

Altos niveles de inteligencia emocional generan un mejor bienestar psicológico y emocional, es decir, menor sintomatología ansiosa y depresiva, así como menor tendencia a tener pensamientos instructivos. Concretamente, la inteligencia emocional intrapersonal, es decir, el meta-conocimiento favorece a atender los estados afectivos, experimentar con claridad los sentimientos propios y poder reparar los estados emocionales negativos, influye decisivamente sobre la salud mental de los docentes y este equilibrio emocional, a su vez, está relacionado y afecta al rendimiento laboral.

La enseñanza de habilidades emocionales favorece el bienestar psicológico y emocional y esto afecta positivamente tanto en el bienestar laboral, como en el rendimiento. (Vallés & Vallés, 2000)

**Capítulo III:** “*Síndrome del  
burnout e inteligencia  
emocional*”

### **Capítulo III:**

*“Síndrome del burnout e inteligencia emocional”.*

#### **La práctica docente:**

La enseñanza es una tarea profesional estresante. De hecho, la práctica docente se considera una de las más vulnerables a padecer problemas de salud mental como ansiedad, depresión, ira, etc., enfermedades físicas como dolores de cabeza, úlceras pépticas, reactividad cardiovascular o síntomas conductuales, como bajas laborales, menor compromiso con la enseñanza, absentismo. Desde hace varias décadas, se ha constatado que el síndrome de burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo podría jugar un papel importante en la aparición de estos síntomas.

En el ámbito docente, este síndrome se está convirtiendo en un serio problema no sólo para el colectivo docente, sino también para el sistema educativo en general, por las consecuencias directas de este síndrome en cuanto a calidad de la enseñanza se refiere. Estos efectos negativos se hacen patentes en el número creciente de bajas laborales, rotación, absentismo y decremento en la productividad y calidad de la enseñanza (Domenech, 1995).

Una destreza individual favorecería a comprender mejor por qué algunos docentes son más susceptibles a las consecuencias negativas del estrés y, sin embargo, otros son inmunes a sus efectos, es el constructo denominado inteligencia emocional (IE).

#### **Definición de inteligencia emocional de Mayer y Salovey:**

De acuerdo con Mayer y Salovey (1997) la IE se define como el resultado de una interacción adaptativa entre emoción y cognición que incluye la habilidad para percibir, asimilar, entender y manejar las emociones propias y la capacidad para detectar e interpretar las emociones de los demás.

## **Influencia de la inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral:**

En cuanto a la influencia de la inteligencia emocional en la salud, Ciarrochi, Deane y Anderson (2002), señalan que la inteligencia emocional tiene un papel moderador en la relación estrés-salud psicológico. Estos autores concluyen que las personas con elevada inteligencia emocional son capaces de afrontar mejor las demandas ambientales que las personas que puntúan bajo en esta variable. Por otra parte, también se ha comprobado un efecto diferencial de los factores que definen la inteligencia emocional Percibida (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional) en la salud, las estrategias de afrontamiento y la satisfacción con el trabajo. Por ejemplo, se ha encontrado que las personas que puntúan alto en el factor atención a las emociones informan de más síntomas físicos, depresivos y de ansiedad (Salovey, Woolery, Stroud y Epel, 2002) que los individuos que obtienen una puntuación baja en dicho factor, ya que éstos últimos no consideran relevantes sus estados efectivos y no utilizan esa información para llevar a cabo estrategias de regulación efectivas (Gohm, 2003). Por otro lado, se ha comprobado que las puntuaciones altas en claridad y reparación emocional se relacionan con una menor sintomatología ansiosa y depresiva y una mayor satisfacción vital (Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos, 2003).

Las personas con altos niveles en atención a las emociones informan mayor número de síntomas físicos, sintomatología depresiva y ansiedad, mayor tendencia a suprimir sus pensamientos o disminución en su funcionamiento físico y social.

Por otro lado, una elevada habilidad para discriminar y regular nuestras emociones ayuda a reducir el malestar subjetivo y las emociones negativas. Así, las personas con una alta capacidad para clarificar y regular sus propias emociones presentan menor sintomatología ansiosa y depresiva, mas satisfacción vital, menor



supresión de pensamiento y menor cantidad de pensamientos rumiativos (Martinez-Pons, 1997; Fernandez-Berrocal, Ramos y Extremera, 2001).

Maslach y Jackson (1986) señalan que a los profesionales asistenciales se les pide que se impliquen intensamente con personas que, por lo general se encuentran en una situación problemática en la que tienen cabida sentimientos como la frustración, miedo y despersonalización. En estos casos, la tensión resultante puede tener un efecto de desgaste emocional, y la respuesta emocional no una variable del burnout, sino que es la propia definición del fenómeno (Maslach y Jackson, 1986). Así que, se puede decir que las emociones juegan un papel primordial en este tema, y que la capacidad para razonar sobre ellas, percibir las y comprenderlas permite desarrollar procesos de regulación emocional que ayudaría a moderar y prevenir los efectos negativos del estrés. Es mas, dado que en el síndrome de burnout, el componente estresante surge de la interacción social entre quien ofrece sus servicios y quien los recibe, la gestión adecuada de las emociones que surgen en dichas interacción es un factor clave para explicar por qué unas personas son más resistentes a la aparición del síndrome que otras (Extremera y Fernandez-Berrocal, 2002). Este planteamiento ha hecho que, en la prevención y tratamiento del burnout, adquiera especial relevancia el concepto de inteligencia emocional como una cualidad que predice el éxito y permite afrontar los contratiempos que puedan surgir este tipo de profesiones.

Por otra parte, en relación con el estrés y el burnout, Limonero, Tomas-Sabato, Fernandez-Castro y Gómez-Benito (2004) hallaron que la claridad y reparación emocional correlacionan negativamente con el estrés; y Augusto, Berrios, Aguilar y Molina (2005) encontraron que la atención a las emociones predice dos de las dimensiones del Burnout (el cansancio emocional y la despersonalización).

Estos resultados nos llevan a pensar que, la inteligencia emocional se relaciona positivamente con la salud y la satisfacción laboral, y negativamente con el estrés y/o burnout.

En primer lugar, existe una relación negativa entre burnout e inteligencia emocional. En concreto, pensamos que las personas con mayor inteligencia emocional sufrirán menos de este síndrome de burnout, ya que los componentes de la inteligencia emocional funcionarían como elementos que reducen y previenen el estrés. En segundo lugar, creemos que se producirá una relación positiva entre inteligencia emocional y salud mental, ya que la inteligencia emocional funcionará como un elemento que facilita el bienestar psicológico. Por último, podemos decir que existe producirse una relación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción con el trabajo. Específicamente, creemos que las personas con alta inteligencia emocional se sentirán más a gusto y satisfechos con su trabajo.

### **Hipótesis:**

Los docentes con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menos síntomas y tienen menos riesgo de padecer el síndrome del burnout.

### **Consideraciones éticas:**

Para la administración de los cuestionarios se tomaron todos los recaudos ya que se trataba de una investigación con seres humanos.

Se comento a los sujetos acerca del burnout y la inteligencia emocional para interiorizarlos en el tema. Luego se les explico cuál era el fin de la misma y se les informo que se trataba de técnicas para recolectar datos y que eran de carácter anónimo y por supuesto voluntarias.

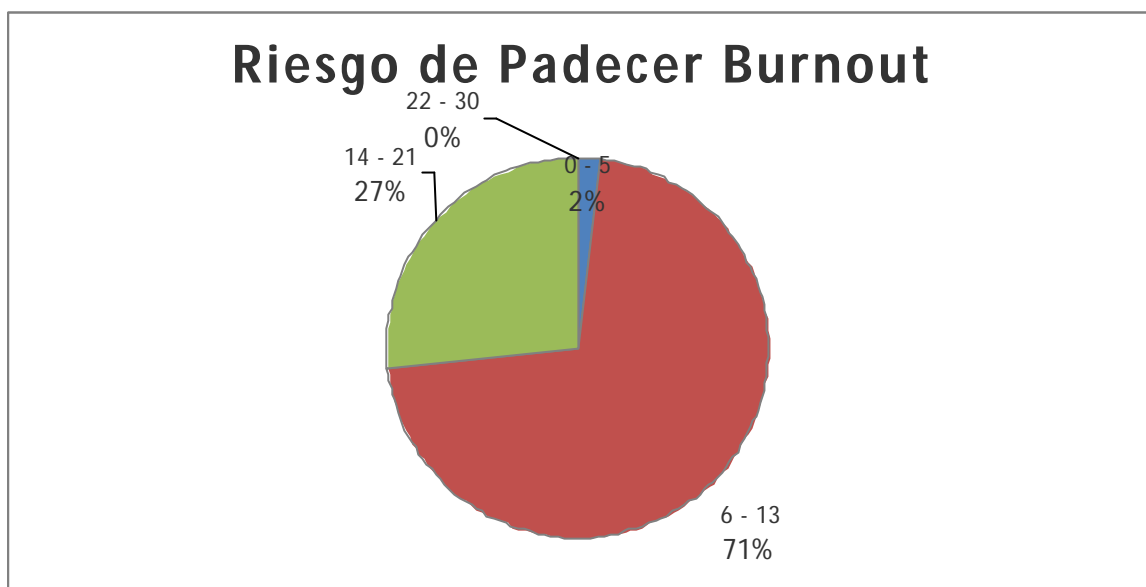
# **Análisis de datos**

## Análisis de datos:

### **Características de la muestra:**

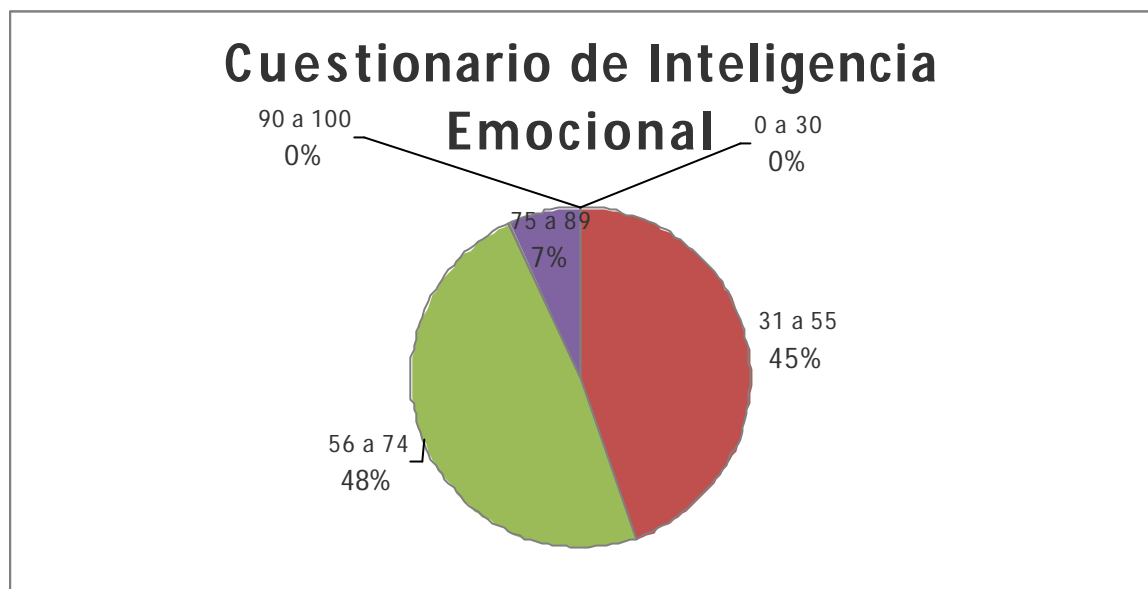
Se trabajo con un total de 29 docentes de sexo femenino que trabajan en la escuela N° 6 “General Manuel Belgrano”.

### **Gráfico N° 1:**



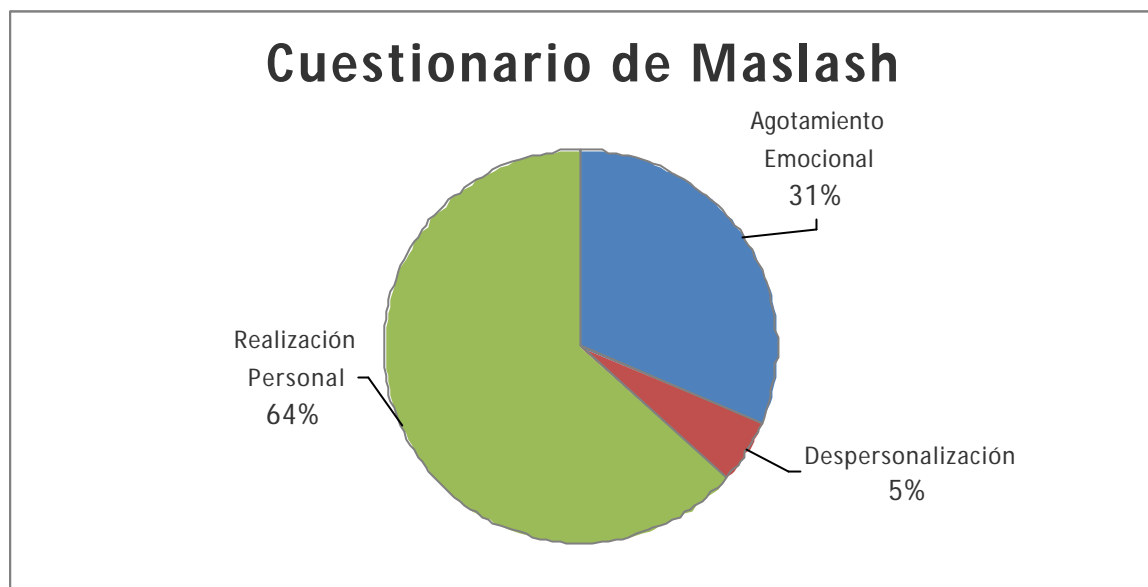
A partir de los resultados obtenidos del cuestionario con el cual se evaluó el riesgo a padecer el síndrome del burnout de las docentes, se observó que un 71% tiene probabilidades de sufrir burnout que se califica como leve a moderada, incluso puede que lo esté experimentando en sus fases iniciales. Un 27% tiene alto riesgo de presentar el síndrome del desgaste profesional y solo un 2% posee escasas posibilidades de padecerlo.

**Gráfico N° 2:**



Con respecto a los resultados que se derivan de la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional a las docentes se observó que un 48% de las mismas posee un cociente emocional medio. El 45% se caracteriza por un cociente emocional bajo y solo un 7% goza de un cociente emocional elevado.

**Gráfico N° 3:**



A partir de los resultados obtenidos del MBI, Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, se puede concluir que el 64% de las docentes encuestadas presenta falta de realización personal. En un 31% se observó agotamiento emocional y en el 5% restante se evidenció despersonalización.

### **Análisis correlacional:**

Se encontraron dos correlaciones significativas:

- a) Entre agotamiento emocional y puntaje de riesgo (0,50,  $p > 0,01$ ): esto significa que las docentes encuestadas con mayores puntajes de riesgo evidenciaban también mayores niveles de agotamiento emocional.
- b) Entre realización personal e inteligencia emocional (0,61,  $p > 0,01$ ): en este sentido se observa que a mayor realización personal en el trabajo los docentes también evidencian mejor manejo de las emociones.



# Conclusión

## **Conclusiones finales:**

*“El síndrome del burnout, un mal que de alguna manera nos afecta a todos”*

- El primer objetivo de esta investigación se propuso identificar el riesgo de padecer burnout en las docentes de la escuela N° 6 “General Manuel Belgrano” de la localidad de Villa Ramallo de la provincia de Buenos Aires. Con respecto a esto se puede concluir que la mayoría de las docentes presenta probabilidades de leves a moderadas de sufrir burnout. La minoría de las mismas tiene escasas posibilidades de padecer el síndrome del trabajador quemado y el resto demostró tener alto riesgo de presentarlo.

El burnout o síndrome del trabajador quemado, es una enfermedad laboral cuya incidencia entre la población activa es cada vez mayor. Se puede determinar que alguien está quemado cuando su trabajo no le motiva y le supone un esfuerzo casi insoportable. El enfermo padece un agotamiento mental, físico y emocional, que con el tiempo trasciende a su vida personal provocándole una situación de precario equilibrio psicológico.

- El segundo objetivo de esta investigación está referido a analizar el grado de agotamiento emocional en las docentes de la escuela N°6 “General Manuel Belgrano” de la localidad de Villa Ramallo. Se observó que una minoría de las profesionales está agotada emocionalmente.

La persona desarrolla la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, experimenta la falta de recursos emocionales y siente que nada puede ofrecer a las personas para las que trabaja. Constituye un elemento fundamental en el desarrollo del síndrome y aparece asociada a manifestaciones físicas del trastorno (Dierendock, Shaufeli y Buunk, 2001; Garcia, 1993; Gil-Monte y Peiró, 199; Rudow, 1999)

- El tercer objetivo de esta investigación pretendió analizar el grado de despersonalización de las docentes de la EGB N° 6, se pudo evaluar que la minoría de las maestras encuestadas presenta despersonalización.

En la despersonalización, el sujeto manifiesta actitudes negativas hacia las personas para las que trabaja. En el caso del profesor, estas actitudes son muchas veces manifestadas con los alumnos, adoptando una relación distante y de escasa receptividad hacia las demandas que éstos le realizan (Rudow, 1999; Wanzer y McCroskey, 1998)

- El cuarto objetivo pretendió evaluar el grado de la falta de realización personal en las docentes encuestas, aquí se pudo observar que la mayoría de las profesionales posee falta de realización personal.

La falta de realización personal está caracterizada por el desarrollo de un sentimiento de fracaso personal. La persona se siente fracasada e incapaz de llevar a cabo su trabajo, especialmente en relación con las personas hacia las que trabaja, los destinatarios de sus servicios. El profesor “quemado” desarrollaría expectativas negativas de eficacia, ya que consideraría irreal cualquier influencia sobre los alumnos (Ghaith y Shaaban, 1999).

- El quinto objetivo midió los niveles de inteligencia emocional en las docentes encuestas, este pudo dar cuenta de que la mayoría de estas posee un cociente emocional medio y casi el mismo porcentaje pero con una diferencia de un 3% menos mostro poseer un cociente emocional bajo. Solo una mínima cantidad de docentes se complace de tener un cociente emocional elevado.

Según Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional se define como el resultado de una interacción adaptativa entre emoción y cognición que incluye la

habilidad para percibir, asimilar, entender y manejar las emociones propias y la capacidad para detectar e interpretar las emociones de los demás.

# **Anexos y apéndices**

## **Cuestionario:**

*¿Qué riesgo tienes de llegar a presentar un síndrome de burnout?*

Sirve para proporcionar una idea aproximada de las posibilidades de poder llegar a sufrir desgaste profesional.

### Resultados:

- Entre 0 y 5 respuestas contestadas afirmativamente, las posibilidades de llegar a padecer burnout son bastante escasas.
- Entre 6 a 13 respuestas positivas, la probabilidad de padecer burnout se podría calificar como leve a moderada, según si la puntuación se encuentra en la parte baja o alta del intervalo. Incluso puede que el sujeto lo esté experimentando ya en sus fases iniciales.
- Entre 14 y 21 afirmaciones, la probabilidad de presentar el síndrome de burnout es alta.
- Entre 22 y 30 respuestas afirmativas, la situación es peligrosa. El riesgo de experimentar burnout es prácticamente una certeza e incluso puede que ya lo padezca.

*¿Qué riesgo tienes de llegar a presentar un síndrome de burnout?*

1. ¿Eres una persona muy idealista con respecto a las metas de tu trabajo?
2. ¿Trabajas en una profesión que implica ayuda y servicio a los demás: ansiedad, enseñanza, etc.?
3. ¿Te entregas demasiado a los usuarios/clientes del servicio que prestas y/o empatizas excesivamente con ellos?
4. ¿Ha frustrado tu experiencia laboral la idea que en un principio tenías de tu profesión?
5. ¿Consideras que la formación profesional que posees no te capacita lo suficientemente para satisfacer todas las demandas o para enfrentarte a algunas situaciones como, por ejemplo, en el caso de los médicos dar una mala noticia, o en el de los docentes afrontar la violencia de un alumno?
6. ¿Te exiges mucho a ti mismo en tu trabajo?
7. ¿No tienes lo suficientemente claras las tareas que tienes que desempeñar en el ejercicio de tus funciones laborales?
8. ¿Te sientes poco o nada apoyado por tus superiores en tus iniciativas o en tu quehacer diario?
9. ¿Te duele cuando no puedes resolver los problemas que te plantean las personas a las que prestas tu servicio?
10. ¿Están poco definidas las funciones que tienes que desarrollar en tu empleo?
11. ¿Te sientes poco reconocido con respecto a tu desempeño profesional?
12. ¿Tienes un exceso de trabajo durante la mayor parte del tiempo?
13. ¿Crees que la empresa no te proporciona los medios suficientes para una adecuada realización de sus tareas profesionales?

14. ¿Las relaciones con los usuarios/clientes de las organizaciones para la que trabajas son con cierta frecuencia tirantes o, peor todavía, conflictivas?
15. ¿Crees que en la empresa para la que trabajas existe poca justicia o equidad a la hora de obtener un reconocimiento (ascenso, aumento de sueldo, etc.) por la labor desarrollada por cada trabajador?
16. ¿Te sientes poco reconocido por tu jefe inmediato o, peor todavía, desaprobado por él?
17. ¿Tu vida fuera del trabajo es pobre desde el punto de vista emocional?
18. ¿En cuántas poco o ningún apoyo social entre las personas con las que trabajas?
19. ¿Tienes poco control sobre tus condiciones laborales y/o el trabajo que desempeñas?
20. ¿Te involucras tanto en tu trabajo que esta circunstancia te impide o te dificulta seriamente la dedicación de tiempo a otros intereses distintos de los laborales?
21. ¿Consideras que tu trabajo es rutinario?
22. ¿Crees que tu profesión esta injustamente tratada en la sociedad?
23. ¿Te dejan participar poco o nada en las decisiones que afectan a la cantidad de trabajo o a la forma en que lo realizas?
24. ¿En tu trabajo son moneda común las instrucciones y ordenes incompatibles y opuestas?
25. ¿Te ves obligado a veces a hacer cosas con las que no estás de acuerdo o a hacerlas de un modo distinto al que a ti te parece adecuado?
26. ¿Los cambios y avances en tu profesión son tan rápidos y/o constantes que te obligan a realizar un gran esfuerzo a la vez que tienes la sensación de que por mucho que lo intentes nunca conseguirás estar totalmente al día?
27. ¿Tienes a hacerte planteamientos en términos de “todo o nada”?



28. ¿Hay en tu trabajo un exceso de presión debido a cuestiones como “cumplir los objetivos” y los “controles de calidad”? ¿Cambian los criterios de esos objetivos y controles frecuentemente?
29. ¿Eres excesivamente autocrítico con tu trabajo?
30. ¿Crees que andas un poco escaso de recursos personales para afrontar el estrés inherente al desempeño de tus tareas profesionales?

## **Cuestionario:**

### *Maslach Burnout Inventory (MBI).*

Escala elaborada por Maslach y Jackson para evaluar la presencia de burnout a través de tres aspectos del síndrome, el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal. El mismo consta de 22 ítems en donde el docente tiene seis opciones para responder.

0=NUNCA

1=POCAS VECES AL AÑO O MENOS

2=UNA VEZ AL MES O MENOS

3=UNAS POCAS VECES AL MES

4=UNA VEZ A LA SEMANA

5=POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DIAS.

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes							
5. Trato a algunos pacientes/clientes como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Trato eficazmente los problemas de los pacientes/clientes							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
10. Me he vuelto mas insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión/tarea							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes/clientes							
16. Trabajar directamente con personas que produce estrés							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes/clientes							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes/clientes							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión/tarea							
20. Me siento acabado							
21. En mis trabajos trato a los problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que los pacientes/clientes me culpan por alguno de sus problemas							

### Cuestionario:

*International Society of Applied Emotional Intelligence (I.S.A.E.I).*

Valoración:

De 0 a 30-----cociente emocional muy bajo

De 31 a 55-----cociente emocional bajo

De 56 a 74-----cociente emocional medio

De 75 a 89-----cociente emocional elevado

De 90 a 100----- cociente emocional muy elevado

Lee cada uno de los enunciados que a continuación se plantean. Según tu grado de acuerdo o desacuerdo con cada uno de ellos, traza un círculo en el número que corresponda según la escala que se proporciona seguidamente:

0 = Es aplicable siempre a mi

1 = Es aplicable a menudo en mi

2 = Se aplica a veces a mi

3 = Puede aplicarse a mi tan solo raramente

4 = No es aplicable nunca en mi

1	No me siento bien en relación al aspecto que tengo	0	1	2	3	4
---	----------------------------------------------------	---	---	---	---	---

2	Vivo con un grado de estrés en mi vida	0	1	2	3	4
3	Me dicen que trabajo demasiado	0	1	2	3	4
4	Me siento frustrado cuando las cosas no van bien	0	1	2	3	4
5	Tengo tendencia a criticar a los otros	0	1	2	3	4
6	Me siento frustrado cuando las cosas no van bien	0	1	2	3	4
7	Tengo dificultades para dejar ir las cosas por su propio pie	0	1	2	3	4
8	Tengo dificultades para controlar mi cólera	0	1	2	3	4
9	Tengo tendencia a postergar las cosas cuando no tengo ganas de hacerlas	0	1	2	3	4
10	No mantengo contacto con mis sentimientos	0	1	2	3	4
11	Tengo dificultades para reírme de mi mismo cuando cometo un error	0	1	2	3	4
12	Detesto equivocarme y cometer errores	0	1	2	3	4
13	Tengo tendencia a compararme con los otros	0	1	2	3	4
14	Tengo dificultades para entrar en relación con los demás	0	1	2	3	4
15	Tengo tendencia a compararme con los otros	0	1	2	3	4
16	Tengo tendencia a ponerme en último lugar	0	1	2	3	4
17	Tengo dificultades para decir “no”	0	1	2	3	4
18	No tengo una elevada autoestima	0	1	2	3	4
19	Tengo tendencia a preocuparme mucho	0	1	2	3	4
20	Tengo tendencia a mostrarme ansioso por momentos	0	1	2	3	4
21	Tengo tendencia a mostrarme impaciente	0	1	2	3	4
22	Ni soy tan feliz ni me siento tan plenamente realizado como quisiera	0	1	2	3	4
23	No me preocupo por los otros	0	1	2	3	4
24	No me siento bien con los otros	0	1	2	3	4
25	Me siento apremiado por todas partes	0	1	2	3	4

**Bibliografía:**

## **Artículos y libros:**

- Marisa Bosqued. Quemados. El síndrome del burnout, qué es y cómo superarlo. Barcelona, editorial Paidós. Año 2003.
- Daniel Goleman. La inteligencia emocional. Año 1995

## **Artículos estándar de revistas científicas:**

- Restrepo-Ayala, Colorado-Vargas y Cabrera-Arana. Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. Salud pública. 8 de febrero del 2006; 8:63-73.
- Gascón, Olmedo, Ciccotelli. La prevención del burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach (200). Psicopatología y psicología clínica. Julio del 2002; vol 8:55-73.
- Álvarez Manilla, Valdés Krieg, Curiel de Valdés. Inteligencia emocional y desempeño escolar. Panamericana de pedagogía. 9-33.
- Kenyata Moré Chang. Síndrome de desgaste profesional (burnout). Medicentro. 2004.
- Landa, Berrios-Martos, López-Zafra y Aguilar Luzón. Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Ansiedad y estrés. 2006;479-493.
- Extremetra, Fernández-Berrocal y auxiliadora Durán Durán. Inteligencia emocional y burnout en profesores. Encuentros en psicología social. 2003; 260-265.
- Guerrero Barona, Rubio Jiménez. Estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo. Salud mental. 5 de octubre de 2005; vol. 28: 27-33.

- Jiménez Morales y López-Zafra. Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. *Latinoamericana de psicología*. Febrero de 2009; vol. 41: 69-79.
- Silvero Miramón. Estrés y desmotivación docente: el síndrome del “profesor quemado” en educación secundaria. Servicio de publicaciones de la universidad de Navarra, estudios sobre educación. 2007; vol 12.





