

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

Informe final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S N° 143/89

Título: “Profesión docente y estrés laboral: Síndrome burn-out y satisfacción laboral en docentes de EPB de centros públicos del Partido de la Costa”

Alumnos: Canteros, José. Matrícula 5023/00  
Malgor, Milagros. Matrícula 4806/99  
Scigliano, Sabrina. Matrícula 5307/00

Supervisora: Lic. Haydee Oggero

Cátedra: Psicología Laboral.

Mar del Plata  
Julio de 2007



N° CLASIFICACION :	ADQUISICION :
T-pg C	Pase.
	N° INVENTARIO :
	1685

### Uso del trabajo de investigación

Este informe final corresponde al requisito curricular de investigación, es propiedad exclusiva de los alumnos José Canteros, DNI 28293469, Matrícula 5023/00; Milagros Malgor, DNI 28484172, Matrícula 4806/99 y Sabrina Scigliano DNI 29141933, Matrícula 5307/00, de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse sin el previo consentimiento escrito de los autores.



Aprobación de la supervisora

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por los alumnos José Canteros, Matrícula 5023/00 , Milagros Malgor, Matrícula 4806/99 y Sabrina Scigliano, Matrícula 5307/00, conforme con los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de los contenidos en Julio de 2007.



---

Haydee Oggero

Supervisora

Mar del Plata, 4 de Julio 2007

En mi condición de supervisora del trabajo de investigación de grado titulado “Profesión docente y estrés laboral: Síndrome burn-out y satisfacción laboral en docentes de EPB de centros públicos del Partido de la Costa” cuyos autores son los alumnos José Canteros, Milagros Malgor, Sabrina Scigliano de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata dejo constancia que:

Apruebo el contenido del informe final que se presenta aquí.

Es posible destacar que los alumnos han cumplido con el Plan de Trabajo oportunamente elaborado, trabajando intensamente y cumpliendo con los objetivos propuestos.

Los alumnos han desarrollado una tarea organizada, ordenada, realizando un recorrido teórico y empírico que enriquece sus trayectorias educativas y, al mismo tiempo, profundiza el conocimiento acerca de una temática muy declamada pero sobre la cual existe escasa investigación sistemática.

Este trabajo puede ser de utilidad tanto para la cátedra de Psicología Laboral, cuyos conceptos básicos guían el presente estudio, como para Psicología Educacional.

La dinámica con la cual el grupo ha emprendido y desarrollado el trabajo ha sido adecuada sin presentar conflictos con la tarea o a nivel vincular que dificulten el logro de los objetivos planteados.

En virtud de lo expuesto anteriormente apruebo el informe final y desempeño de los alumnos autores de esta investigación.



Haydée A. Oggero

Presentación ante la Comisión Asesora

Atento al cumplimiento de los requisitos prescritos en las normas vigentes, en el día de la fecha, se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por los alumnos, José Canteros, Matrícula 5023/00; Milagros Malgor, Matrícula 4806/99 y Sabrina Scigliano, Matrícula 5307/00.

.....

.....

.....

Fecha de aprobación: ..... de ..... de 2007.



## Indice General

Portada.....	I
Uso del trabajo.....	II
Aprobación de la Supervisora.....	III
Informe de evaluación de la Supervisora.....	IV
Evaluación de la Comisión Asesora.....	V
Indice general.....	VI
Indice de tablas.....	VIII
Indice de gráficos.....	IX
Plan de Trabajo.....	X

Título: “Profesión docente y estrés laboral: Síndrome burn-out y satisfacción laboral en docentes de EPB de centros públicos del Partido de la Costa”

Capítulo	Tema	Página
I	Introducción	2
II	Marco Teórico	5
	2.1 Estrés, satisfacción laboral y burn-out	6
	2.2 Conceptos básicos sobre estrés	7
	2.3 Estrés y psicología del trabajo	8
	2.4 Síndrome burn-out	9
	2.5 Estrés, burn-out en los docentes	11
	2.6 Satisfacción laboral docente	13
III	Metodología	14
	3.1 Recolección de datos	15
	3.2 Objetivos	18
	3.3 Descripción de la muestra	19
	3.4 Presentación de datos	20
IV	Interpretación de los datos	28
	4.1 Niveles de burn-out y satisfacción laboral para cada sujeto por factores.	30
	4.2 Nivel de burn-out discriminado por escala en la muestra total	32
		VI

	4.3 Nivel de satisfacción laboral discriminado por factores	33
	4.4 Satisfacción laboral y burn-out según las características sociodemográficas de la muestra	34
	4.4.1 Niveles de burn-out según edad	36
	4.4.2 Satisfacción laboral según edad	37
	4.4.3. Niveles de burn-out según antigüedad	38
	4.4.5. Satisfacción laboral por antigüedad	39
	4.4.6. Niveles de burn-out según carga horaria	40
	4.4.7. Satisfacción laboral según carga horaria	41
	4.4.8 Niveles de burn-out según turno	42
	4.4.9 Satisfacción laboral por turno	43
	Conclusiones	44
V	Comentarios	46
	 Bibliografía	 48
	  Anexo	  50
	Cuadernillo	51



## Índice de tablas

N°	Contenido	Página
1	Media por sujeto para cada uno de los factores de burn-out	21
2	Media por sujeto para los factores de satisfacción laboral	22
3	Medias, Desvío Standard, Mínimo y Máximo para burn-out en la muestra total	23
4	Medias, Desvío Standard, Mínimo y Máximo para satisfacción laboral en la muestra total	23
5	Media para burn-out discriminada por edad	24
6	Media para satisfacción laboral discriminada por edad	24
7	Media para burn-out discriminada por antigüedad	25
8	Media para satisfacción laboral discriminada por antigüedad	25
9	Media para burn-out discriminada por turno	26
10	Media para satisfacción laboral discriminada por turno	26
11	Media para burn-out discriminada por carga horaria	27
12	Media para satisfacción laboral discriminada por carga horaria	27

## Índice de gráficos

Nº	Contenido	Página
1	Distribución de la población por edad	19
2	Distribución de la población por antigüedad	19
3	Distribución de la población por turno	20
4	Distribución de la población por carga horaria	20
5	Valores para los componentes de burn-out en cada sujeto	30
6	Valores para cada sujeto de satisfacción laboral	31
7	Niveles de burn-out discriminado según sus escalas	33
8	Nivel de satisfacción laboral por factores	34
9	Niveles para las escalas de burn-out discriminado según edad	35
10	Nivel de satisfacción laboral según edad	36
11	Niveles para las escalas de burn-out según antigüedad en el puesto	37
12	Niveles de satisfacción laboral por antigüedad	39
13	Niveles para las escalas de burn-out según carga horaria	40
14	Niveles de satisfacción laboral según carga horaria	41
15	Niveles para las escalas de burn-out según turno	42
16	Niveles de satisfacción laboral según turno	43

*Plan de Trabajo*  
*Universidad Nacional de Mar del Plata*  
*Facultad de Psicología*

*Alumnos: Canteros, José. Matrícula 5023/00*  
*Malgor, Milagros. Matrícula 4806/99*  
*Scigliano, Sabrina Matrícula 5307/00*

*Supervisor: Lic. Haydee Oggero*

*Título: “Profesión docente y estrés laboral: Síndrome burn-out y  
satisfacción laboral en docentes de EPB de centros públicos del Partido de  
la Costa”*

### Descripción resumida

Realizaremos un estudio exploratorio en los centros educativos N° 4 y N° 5 de Santa Teresita, Provincia de Buenos Aires; ambos establecimientos se encuentran atravesados por la difícil situación económica y social en que se encuentra el Partido de la Costa presentándose múltiples demandas a los docentes.

Nos proponemos indagar la percepción que los docentes de EPB de dichos centros educativos poseen acerca de la satisfacción con su trabajo y el síndrome de "burn-out". Para ello se administrarán los cuestionarios CBP-R (Moreno, 2000), S10/12 (Meliá, Peiró, 1998) y un cuestionario de variables sociodemográficas construido por los autores del presente proyecto. Los puntajes serán calculados mediante la obtención de las medias para cada sujeto, así como también de las escalas y subescalas correspondientes a cada uno de los factores, de modo de permitir la comparación entre las distintas variables y submuestras seleccionadas para este estudio.

Palabras clave: contexto socioeconómico - sector educativo -  
satisfacción laboral - estrés laboral - síndrome burn-out.

## Descripción detallada

### Motivo y antecedentes

La educación se encuentra en un estado de vulnerabilidad, la reforma educativa que se implementara a partir de la sanción de la ley 24195 en el año 1993, la crisis social y económica que atraviesa el país, entre otros factores han contribuido a ello.

Es en este contexto <sup>donde</sup> que los centros educativos deben desarrollar sus actividades. Muchos profesionales de la enseñanza realizan su labor con síntomas de cansancio, irritación o depresión, algunos se sienten desvinculados del centro en el que prestan servicio y otros, superados por el trabajo, se muestran incapaces de hacer frente a la diversidad de tareas y de necesidades educativas. Varios estudios demuestran que los docentes son uno de los grupos laborales que presenta un mayor riesgo de padecer dolencias de tipo psicosocial, como la ansiedad o el estrés.

Una encuesta realizada en el año 2005 por Emilio Tenti Fánfani (investigador del CONICET) arrojó como dato que el 47,5% de los docentes quieren dejar las aulas. AMSAFE Rosario realizó un informe en el mismo año acotado al Departamento Rosario donde indicó que en el 62% de las escuelas faltan docentes y no docentes; en caso de estos últimos (que incluye los cargos de bibliotecarios y preceptores), muchos de los faltantes de cargos genuinos se cubren con la contraprestación que realizan los beneficiarios de los planes Jefes y Jefas de Hogar.

Aunque es conocida la presencia de estrés en los docentes, no disponemos de investigaciones que analicen dicho fenómeno. Son escasos los estudios provenientes de otros países y no se encontraron registros de investigaciones científicas en Argentina que aborden dicho tema.

La mayoría de las investigaciones proviene de España, tomaremos dos investigaciones como punto de referencia para realizar el presente proyecto. Por un lado el estudio realizado en la región de Murcia por el Instituto de Seguridad y Salud Laboral, Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral Área de Ergonomía y Psicosociología (2005). Dicho estudio analiza la incidencia del estrés de origen laboral entre los profesionales de la enseñanza de la región de Murcia, con objeto de diseñar programas preventivos de tipo psicosocial tendentes a eliminar o controlar los factores de riesgo presentes en este tipo de trastorno.

Por otro lado tomaremos como referente el estudio realizado por Bernardo Moreno Jiménez perteneciente al Departamento de Psicología Biológica y de la Salud, Facultad

de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid quien presenta la nueva versión del Cuestionario Burn-out del Profesorado (CBP-R) utilizando una muestra de 222 profesores de colegios e institutos públicos de Madrid capital. El instrumento resultante se muestra como una herramienta eficaz que permite recoger información relativa a las fuentes de estrés propias de la organización y del contexto laboral donde el profesor desempeña su trabajo. El cuestionario aporta una medida específica del burn-out docente. El estudio también muestra la importancia de determinadas variables sociodemográficas (edad, sexo, relación personal, número de hijos, nivel de enseñanza y situación laboral) en la explicación de los procesos de estrés y burn-out. Cabe mencionar que el primer cuestionario para evaluar el burn-out en el profesorado fue el elaborado por Dworkin (1976); el mismo constaba de ocho ítems que recogen información sobre cuatro variables de carácter cognitivo: falta de significado, falta de control, ausencia de normas y aislamiento.

#### *Descripción del contexto.*

El proyecto se llevará a cabo en los centros educativos N°4 Ricardo Gutierrez y N° 5 Del Tuyú de la localidad de Santa Teresita.

Ambos establecimientos se encuentran atravesados por la difícil situación económica y social en que se encuentra el Partido de la Costa, presentando problemas de infraestructura y un reducido presupuesto económico.

Sus funciones no son solo educativas ya que en ambos funciona un comedor escolar, que alimenta a 1046 alumnos en el centro educativo N° 4 y a 710 en el N° 5.

Características principales de dichos centros educativos:

Escuela N° 4 "Ricardo Gutierrez":

- Categoría rural.
- Situada en calle 41 N° 460.
- Matrícula General: 1046 alumnos
- Planta orgánica funcional: 19 docentes

Escuela N° 5 Del Tuyú:

- Categoría urbana.
- Situada en calle 124 N° 325
- Matrícula general: 710 alumnos
- Planta orgánica funcional: 21 docentes

Se presentan múltiples demandas a los docentes de dichas instituciones que están no solo relacionadas con el aprendizaje sino también con la difícil situación social y económica de la institución y de las familias y alumnos de dichas escuelas.

Aunque es conocida la alta frecuencia de estrés en los trabajadores de la enseñanza originada por dicha multiplicidad de demandas, no disponemos de estudios dedicados a analizar el nivel de estrés en los docentes y su relación con las condiciones concretas de trabajo. Consideramos que este tema debe ser estudiado con el objeto de preservar la salud de las personas insertas en el sistema productivo.

#### *Definición del problema.*

En relación al contexto anteriormente descrito nos proponemos explorar la presencia de indicadores del síndrome <sup>de</sup> burn-out en docentes de EGB de centros públicos de la ciudad de Santa Teresita, siendo éste interrogante el eje de la presente investigación.

#### *Aspectos teóricos.*

Ante la existencia de unas demandas laborales estresantes, el individuo intenta adaptarse poniendo en marcha una serie de conductas. En función de la magnitud, frecuencia e intensidad de esas demandas y ante el fracaso del individuo para hacerles frente, se pueden producir una serie de trastornos psicofisiológicos.

Una de las consecuencias más graves de la exposición prolongada a situaciones de estrés es el síndrome de burn-out o síndrome del trabajador "quemado", que se define como "una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional".

El burn-out fue descrito inicialmente por médicos, por las Dras. Maslach y Jackson (1984). Se trata de un síndrome resultante de un prolongado estrés laboral que afecta a una o más personas cuya profesión implica una relación con terceros, en la cual la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro es el eje central del trabajo. Este síndrome abarca principalmente síntomas de agotamiento emocional, despersonalización, sensación de reducido logro personal, y se acompaña de aspectos tales como trastornos físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal. Además de estos aspectos se asocia a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción personal. Es una respuesta al estrés crónico en el trabajo

que está siempre presente. Es una experiencia de estrés individual inserta en un contexto de relaciones sociales complejas y que afecta la concepción personal de si mismo y de los otros.

Las dimensiones fundamentales son cansancio emocional caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga. La despersonalización manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo y la falta de realización personal, que supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Actualmente el burn-out ha sido reconocido como "riesgo ocupacional" de varias profesiones orientadas al trabajo con personas, entre ellas la Educación. Si bien no existen estadísticas fiables sobre esta patología, se calcula que en sectores como la enseñanza, un 30 % de las bajas se deben a este síndrome.

El análisis de la práctica educativa, de su problemática, de las fuentes de estrés, etc., configura un amplio campo de acción para los investigadores, pero lo cierto es que son pocos los estudios que abordan esta problemática centrada en los niveles de educación infantil y primaria.

#### Objetivos generales y particulares.

##### Objetivos generales:

- Explorar la percepción que los docentes de EPB de centros educativos públicos poseen acerca de la satisfacción con su trabajo y el síndrome de "burn-out". *si conocen el*

##### Objetivos particulares:

- Explorar la percepción que los docentes de EPB poseen acerca de la satisfacción con su trabajo.
- Explorar la presencia de indicadores del síndrome de "burn-out" en el plantel docente.
- Establecer similitudes y diferencias respecto de la percepción de la satisfacción laboral utilizando como criterio variables sociodemográficas (edad, género, antigüedad laboral, estado civil, etc.).

- Establecer similitudes y diferencias respecto de la presencia de indicadores del síndrome de “burn-out” utilizando como criterio variables sociodemográficas (edad, género, antigüedad laboral, estado civil, etc.).

### Métodos y técnicas

La población objeto de estudio será el cuerpo de docentes de enseñanza EPB de los centros educativos públicos N° 4 y N° 5 de Santa Teresita que se encuentran en desempeño activo de sus labores.

Los datos se obtendrán a partir de la administración por parte de los investigadores de un cuadernillo de recolección de datos compuesto por:

- Cuestionario de datos sociodemográficos contruidos por los autores para este proyecto.
- CBP-R. Moreno.
- Test S10/12 de Meliá y Peiró

Cuestionario de Burn-out del Profesorado Revisado CBP-R de B. Moreno. Ofrece una evaluación de los procesos de estrés y burn-out específicos de la profesión docente (bloque de consecuentes), así como las posibles variables antecedentes de tipo organizacional y laboral que pueden estar actuando como desencadenantes de estos procesos (bloque de antecedentes). El cuestionario se compone de tres factores que se dividen a su vez en escalas.

El bloque de antecedentes está constituido por dos factores: Factor II Desorganización que hace referencia a las condiciones en las que se realiza el trabajo, al estilo de dirección y al apoyo recibido y Factor III Problemática Administrativa en lo que se refiere a preocupaciones profesionales y reconocimiento profesional. El bloque de los consecuentes está constituido por un único factor: Factor I Estrés y Burn-out y se refiere al proceso de estrés producido por las disfunciones de rol (ambigüedad y conflicto) y al proceso de burn-out con sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización).

Por tanto, las variables que se han obtenido de este cuestionario son las siguientes:

\* *Elementos antecedentes del estrés y burn-out:* Supervisión, Condiciones Organizacionales, Preocupaciones Profesionales y Falta de Reconocimiento Profesional.

\* *Componentes del estrés y burn-out:* Estrés de Rol, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización.

\* *Puntuación total* en Burn-out calculada a partir de las puntuaciones en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización.

El instrumento está constituido por un total de 66 ítems que se responden mediante una escala tipo Likert de 5 puntos (No me afecta... Me afecta muchísimo, para los primeros 11 ítems y Totalmente en Desacuerdo...Totalmente de Acuerdo, para los 55 restantes). Para el cálculo de la puntuación de cada escala, se restan los ítems negativos y se divide por el número de ítems de la escala correspondiente, con lo que resulta un intervalo de puntuación comprendido entre 1 y 5. Las puntuaciones más altas están relacionadas con una mayor problemática para el sujeto en las variables estudiadas.

Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró.

Se trata de una versión reducida de una serie de cuestionarios desarrollados y validados por los autores para la medida de la satisfacción laboral. Está compuesto por 12 ítems acerca de la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas de la organización. Las respuestas siguen una valoración tipo Likert de 7 puntos que va desde Muy insatisfecho (1) hasta Muy satisfecho (7). Los valores obtenidos se calculan sumando la puntuación total obtenida en cada factor y dividiendo por el número de ítems, resultando una escala comprendida entre una puntuación mínima de 1 y máxima de 7.

Las variables obtenidas de este cuestionario son: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas y puntuación global de la escala.

Además de las variables señaladas, se tendrán en cuenta las siguientes variables sociodemográficas: género, edad, antigüedad, nivel de enseñanza, equipo directivo ubicación del centro.

Procesamiento estadístico: los puntajes serán calculados mediante la obtención de las medias para cada sujeto, así como también de las escalas y subescalas correspondientes a cada uno de los factores, de modo de permitir la comparación entre las distintas variables y submuestras seleccionadas para este estudio.

Lugar de realización del trabajo:

Escuela N° 4 Ricardo Gutierrez de Santa Teresita, Partido de la Costa. Provincia de Buenos Aires.

Escuela N° 5 Del Tuyú de Santa Teresita, Partido de la Costa. Provincia de Buenos Aires.

Cronograma de actividades

1. Búsqueda bibliográfica y definición del problema
2. Selección de recursos metodológicos y marco teórico.
3. Redacción y presentación del Plan de Trabajo.
4. Presentación y comentario del proyecto a los responsables de las instituciones en las que será desarrollado.
5. Recolección de los datos.
6. Análisis e interpretación de los datos.
7. Elaboración de conclusiones.
8. Presentación de Informe Final.

Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	X				
2	X	X			
3		X	X		
4			X		
5			X		
6			X	X	
7				X	X
8					X

Bibliografía

- Villanueva Río, Jiménez Sánchez, García Sánchez, Duran Iniesta. (2005). *“Valoración de las fuentes de estrés laboral en personal docente”*. Región de Murcia. Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral. Area de Ergonomía y Psicosociología.



- Moreno Jiménez, Garroza Hernández, González Gutiérrez. (2000). "La evaluación del estrés y el burn-out del profesorado: el CBP-R". Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones, 2000, Vol. 16 (1), pág.331-349.
- Meliá, Peiró. (1989). "El cuestionario de satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez ". Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Vol 4 (11), pág. 179-187.
- Moreno Jiménez, B. (1999). "Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida". Revista de Psicopatología y Psicología clínica. Vol. 4, Nº 3, pág. 163-180.
- Maslach, Jackson. (1984). "Burnout in organizacional settings". Applied social psychology annual 5. Beverly Hills, CA: Sage. In S. Oskamp Editorial.
- [www.abc.gov.ar](http://www.abc.gov.ar) Dirección General de Cultura y Educación. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.
- [www.me.gov.ar](http://www.me.gov.ar) Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación Argentina.
- Meliá, Peiró. (1998). "Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12". Universidad de Valencia. Unidad de Investigación de Psicometría.


Firma del supervisor:

 14/04/02

Firma de los alumnos:

 Tilagos Talga.  JOSÉ L. CANTEROS  Sabuna Sabuna

Firma del evaluador:

 23/11/07

9

“PROFESIÓN DOCENTE Y ESTRÉS LABORAL: SÍNDROME BURN-OUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE EPB DE CENTROS PÚBLICOS DEL PARTIDO DE LA COSTA”

AUTORES:

JOSÉ CANTEROS

MILAGROS MALGOR

SABRINA SCIGLIANO



**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

En el contexto social actual, nuestra cotidianidad, está marcada por esa particular forma de movimiento que llamamos “crisis”. Término que designa históricamente ruptura, discontinuidad, desconcierto, desestructuración de un orden previo. En el ámbito educativo, dicha desestructuración es generadora de un estado de vulnerabilidad dentro del cual los centros educativos deben desarrollar sus actividades.

Las continuas reformas educativas han contribuido junto con otros factores sociales y económicos a promover la mencionada crisis. Emerge algo indefinido, sin referente ni sostén. Dentro de éste marco muchos profesionales de la enseñanza realizan su labor con síntomas de cansancio, irritación o depresión, algunos se sienten desvinculados de su función y otros, superados por el trabajo, se muestran incapaces de hacer frente a la diversidad de tareas y necesidades educativas.

Una encuesta realizada en el año 2005 por Emilio Tenti Fanfani (investigador CONICET) arrojó como dato que el 47.5 % de los docentes quieren dejar las aulas. AMSAFE Rosario realizó un informe en el mismo año acotado al Departamento de Rosario donde indicó que en el 62 % de las escuelas faltan docentes y no docentes; en caso de estos últimos (que incluye los cargos de bibliotecarios y preceptores), muchos de los faltantes de cargos genuinos se cubren con la contraprestación que realizan los beneficiarios de los planes Jefas y Jefes de Hogar. (Diario Perfil. 15/09/06)

Sensibles ante éste fenómeno que afecta a los trabajadores docentes y con motivo de dar cumplimiento al requisito curricular requerido por la carrera de Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, UNMDP, realizamos el presente estudio exploratorio que aborda los temas síndrome burn-out y satisfacción laboral en docentes de EPB de centros públicos del Partido de la Costa.

El Partido de la Costa se encuentra conformado por una serie de pequeñas localidades, con poca población estable que en su totalidad ocupan una franja de 96 km de largo. Su principal de recursos económicos es el turismo, destacándose los meses de Enero y Febrero como los fundamentales para la realización de dicha actividad, siendo la misma escasa el resto del año. A ésta disparidad en la obtención de los recursos se suma la falta de fuentes de trabajo, ya que la mayoría de los habitantes se dedica al comercio.

El escenario particular de estas localidades junto con las circunstancias que se viven a nivel provincial y nacional hacen a la difícil situación en la que se encuentra el Partido de la Costa.

Los centros educativos que dentro de él realizan sus funciones presentan problemas de infraestructura y un reducido presupuesto económico. A pesar de todo ello no hemos encontrado registro de estudios que analicen la situación del docente en éste Partido, siendo éste uno de los motivos que nos impulsó a elegirlo como el ámbito para desarrollar nuestro estudio.

Destacamos y agradecemos la colaboración de todos los profesores que facilitaron la realización de este trabajo contestando los cuestionarios remitidos

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

Para abordar la problemática expuesta previamente, se ha realizado una exploración bibliográfica así como una búsqueda de investigaciones científicas que abordan cuestiones similares. En este capítulo se las presenta de modo de ir delineando el marco teórico que facilite la comprensión de los interrogantes que generan este estudio.

## 2.1 Estrés, satisfacción laboral y burn-out

En la búsqueda de trabajos preliminares sobre el tema, que nos sitúen en el estado de la cuestión hemos hallado los siguientes estudios que servirán de guía a la presente investigación:

\*Trabajo de investigación realizado en Diciembre de 2005 en la Región de Murcia, España, por el Instituto de Seguridad y Salud Laboral, Area de Ergonomía y Psicología “ *Valoración de las fuentes de estrés laboral en personal docente* ”.

Dicho estudio aborda la problemática docente en su medio de trabajo relacionando los conceptos de *estrés, burn-out y satisfacción laboral*:

Se define *estrés* en el ámbito laboral como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos valorados como adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con al sensación de no poder hacer frente a la situación. El trabajador experimentará estrés cuando perciba la existencia de un desequilibrio entre las demandas del entorno de trabajo y su capacidad para hacerles frente o controlarlas.

Por su parte *satisfacción laboral* puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las valoraciones que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Ambas definiciones establecen puntos de contacto entre los conceptos de estrés y satisfacción laboral, ya que el estrés es producto de la valoración que hace el sujeto de su medio de trabajo y a su vez el grado de satisfacción laboral que experimentará el sujeto, es decir su actitud frente al trabajo, está basado en la valoración que desarrolla respecto del mismo. De este modo si, por ejemplo, el contenido del trabajo es valorado como nocivo ello incidirá en la actitud que el trabajador tenga frente a su trabajo, habrá menos satisfacción laboral. Puede hablarse entonces de una relación negativa entre

satisfacción laboral y estrés/burn-out, debido a que un nivel elevado de satisfacción laboral estará relacionado con un nivel bajo de estrés y burn-out.

En cuanto al concepto de *burn-out* se enlaza a los dos anteriores ya que es una de las consecuencias más graves de la exposición prolongada a situaciones de estrés. Se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional.

\*Otro de los estudios que orientó la realización del presente trabajo fue la investigación llevada a cabo por Bernardo Moreno Jiménez, perteneciente a la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid “*La evaluación del estrés y Burn-out del profesorado*”, en donde realiza una revisión del CBP para presentar la nueva versión del instrumento.

La construcción de dicho instrumento ha seguido la línea del Maslach Burnout Inventory (1986), pero contemplando no solamente los factores exclusivos del síndrome sino también sus factores antecedentes como satisfacción con la supervisión, vinculando de este modo los dos conceptos, burn-out y satisfacción laboral.

De los estudios teóricos referidos pueden extraerse las siguientes conclusiones:

- El estrés de rol reduce la satisfacción laboral y sus factores (satisfacción con la supervisión, ambiente físico, prestaciones materiales), manteniendo una relación negativa. Lo cual significa que altos niveles de satisfacción laboral estarán asociados con bajos niveles de estrés.
- La satisfacción laboral es pronosticada por aquellas características de la tarea tales como el ser tediosa o aburrida y el burn-out es pronosticado por esas mismas características de la tarea.

## 2.2 Concepto básicos sobre estrés

Las primeras definiciones de estrés consideraban a éste un estímulo externo o como respuesta del sujeto. Posteriormente, Lazarus (1986) plantea que el estrés psicológico es

el resultado de la relación entre las características del sujeto y la naturaleza del medio, que es evaluado por éste como superador de sus recursos, amenazante y peligroso para su bienestar. Si el resultado de la valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. Pero no todo el estrés tiene consecuencias negativas, sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés.

### 2.3 Estrés y psicología del trabajo

En cualquier definición de estrés suelen estar presentes cuatro componentes: las demandas del trabajo, las características personales, el proceso de apreciación y la respuesta de estrés.

-Demandas laborales o estresores: Son aquellos aspectos relativos a las características del trabajo y de su organización que pueden ser susceptibles de provocar o facilitar el estado de estrés. La actuación de los estresores en la generación del estrés puede deberse a su intensidad o magnitud, a la acumulación de varios de ellos y/o a su prolongación en el tiempo.

- Características personales: La vivencia de una situación laboral como estresante así como la capacidad de tolerancia y los mecanismos o recursos utilizados para adaptarse a ella dependen en gran medida de factores individuales, aunque el hecho de presentar determinadas características personales no implica el desencadenamiento del estrés sino que aumenta la vulnerabilidad a la hora de vivir una situación como estresante.

-Proceso de apreciación. Diversos estudios han constatado la importancia que tienen los mecanismos de apreciación -percepción, interpretación y evaluación en el proceso de generación del estrés.

La percepción es una función psíquica compleja que hace referencia no sólo a la imagen que la persona tiene del entorno a partir de los datos que le llegan a través de los sentidos sino que también hace referencia a la imagen que tiene la persona de sí misma -sus capacidades, deseos, necesidades etc.- La percepción está influida por una serie de factores ligados a la historia personal de cada individuo cómo es su experiencia, formación, características de personalidad etc. y que conformarán su forma de interpretar la realidad.

- Respuesta de estrés: Implica un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas (cognitivas, comportamentales y emocionales).

Se distinguen tres etapas:

- Fase de reacción de alarma: ante un estresor, inicialmente, la resistencia del organismo desciende por debajo de lo normal, aunque de inmediato se produce una reacción automática que prepara al organismo para la acción. En esta fase se produce un aumento de la frecuencia cardiaca, se redistribuye la sangre de manera que se concentra en las zonas que pueden ser más necesarias para la acción (corazón, músculos, cerebro), aumenta la capacidad respiratoria, se dilatan las pupilas, aumenta la capacidad de atención y concentración. Este estado es de corta duración y no es perjudicial si el organismo tiene tiempo para recuperarse pero si el estresor es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase siguiente.

- Fase de resistencia: el organismo intenta adaptarse o afrontar la presencia del agente estresante y se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo para hacer frente a la situación. Desaparecen los síntomas y las alteraciones bioquímicas pero la energía desarrollada es limitada y cuando el individuo no puede hacer frente al estímulo, aparece la fase siguiente.

- Fase de agotamiento: se produce la derrota de todas las estrategias para afrontar el estímulo y una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad e incluso la muerte.

#### 2.4 Síndrome burn-out

Se ha constatado que este fenómeno afecta de forma característica a diversas profesiones, en especial a las que implican ayuda y/o atención a otras personas (personal sanitario, docentes, asistentes sociales,...) y que hay mayor incidencia entre los profesionales más comprometidos, los que se sienten más intensamente presionados por las demandas del trabajo y ponen en segundo lugar sus propios intereses.

Maslach y Jackson (1982), señalan que este síndrome está causado por estar la persona implicada, de forma mantenida, en situaciones que le afectan emocionalmente. Definen el síndrome como tridimensional y que aparece como consecuencia de los estresores laborales: la exposición prolongada a una situación laboral donde las demandas superan los recursos de la persona, y más aún en tareas asistenciales, llevan al agotamiento físico y psíquico. Después de innumerables intentos desafortunados por

alcanzar los objetivos la persona entra en un estado de indefensión y se pone en marcha la despersonalización como única salida. Empieza así el distanciamiento afectivo de las personas, el trato con los demás se vuelve frío y descortés. Como consecuencia de esta situación aparecen una serie de consecuencias directas sobre el trabajo: las tareas se realizan sin motivación y empiezan a aparecer errores profesionales; las quejas de los demás, las tareas inacabadas o los accidentes laborales dañan la autovaloración personal y el sujeto desarrolla el síndrome.

Por tanto las tres dimensiones que caracterizan el síndrome son:

- **Agotamiento emocional.** Es el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de pérdida de energía en el trabajo y un sentimiento de encontrarse al límite, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional y de haber agotado todos los recursos emocionales.

- **Despersonalización.** Implica un cambio en sentido negativo en las actitudes hacia los demás (actitudes y respuestas negativas, distantes y frías), un distanciamiento emocional, especialmente hacia las personas destinatarias de la actividad profesional pero también hacia los compañeros de trabajo, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando, en ocasiones, etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso de su rendimiento laboral.

- **Bajo logro o realización profesional y/o personal.** Baja autoestima, sentimiento de inseguridad e incapacidad, disminución de la eficacia en el trabajo, ideas de fracaso. Sentimientos de indefensión o pérdida de control.

El burn-out se entiende como un proceso continuo en el que los elementos esenciales pueden presentarse en mayor o menor grado y cuya aparición no es súbita sino paulatina, con un incremento progresivo de severidad. En el proceso de desarrollo del burn-out se distinguen cinco fases:

1. *Fase de entusiasmo:* las expectativas laborales se idealizan, provocando una sobreidentificación con los “clientes”.
2. *Fase de estancamiento:* el sujeto se da cuenta de que esas expectativas no se cumplen puesto que no siempre se siente recompensado o apreciado por sus superiores o “clientes” y se empieza a preguntar si el esfuerzo merece la pena puesto que toma conciencia de que involucrarse excesivamente en el

trabajo puede dar lugar al abandono de necesidades personales. En esta fase aparecen los primeros síntomas.

3. *Fase de frustración*: es el núcleo central del síndrome. El trabajador se llega a cuestionar el valor del trabajo, se produce una sensación de frustración, desciende la motivación y surgen actitudes negativas hacia los “clientes”. Los síntomas se intensifican.
4. *Fase de apatía*: como mecanismo de defensa aparece una gradual indiferencia y falta de interés hacia los demás, se establece un sentimiento de vacío que se puede expresar como distanciamiento emocional, desprecio o cinismo hacia los “clientes”. Comienzan las bajas laborales.
5. *Fase de burn-out*: desarrollo del síndrome que conlleva un colapso físico e intelectual.

Las manifestaciones del burn-out son:

- Clínicas: apatía, adinamia, astenia, irritabilidad, agresividad, labilidad emocional, dificultad para la concentración con fallos de memoria y del pensamiento, desorientación, crisis de ansiedad y angustia, depresión, anorexia o hiperfagia, trastornos del sueño (insomnio), hipersomnia diurna, alteraciones sexuales, digestivas, cardiovasculares, metabólicas y gastrointestinales.
- Emocionales: sensación de inutilidad, de que los problemas profesionales y personales le superan, de no poder más, sentimiento de estar acabado profesionalmente, de culpabilidad por no realizar el trabajo correctamente, deseos de abandonar el trabajo, dificultades para enfrentarse con la jornada laboral, apatía hacia las necesidades de los demás, endurecimiento emocional con amigos, familiares y personas destinatarias de su trabajo, relaciones conflictivas con los demás, sensación continua de frustración en el trabajo.

## 2.5 Estrés/Burn-out en los docentes

El profesorado es uno de los colectivos profesionales que presenta un número cada vez más importante de bajas laborales. Diferentes estudios indican que aproximadamente el 80% de los profesores señala los riesgos psicosociales como los más preocupantes de su actividad, con consecuencias como: ansiedad, estrés, burn-out, disminución de la autoestima, depresiones etc.

El estrés profesional docente se entiende como una disfunción entre las exigencias profesionales derivadas de la tarea docente y la capacidad del profesor para resolver las situaciones complejas, dinámicas y conflictivas que se dan en el medio escolar y que acaban traducándose en situaciones de desbordamiento y estrés.

Como en las demás profesiones asistenciales, el burn-out en los profesores no aparece de forma brusca sino que constituye la fase final de un proceso continuo que se va gestando y se identifica con señales tales como sensación de inadecuación al puesto de trabajo, sensación de falta de recursos para afrontar la labor de profesor, disminución de la capacidad de resolución de problemas etc.

Entre las situaciones que están presentes en la génesis del estrés en el docente, se encuentran:

*Factores sociales:*

- Pérdida de autoridad ante los alumnos y los padres.
- Relaciones cada vez más conflictivas con los padres.
- Nuevos modelos de enseñanza
- Desmotivación y actitudes contestatarias e indisciplinadas por parte de los alumnos.
- Cambios de planes de estudios
- Falta de reconocimiento social
- Cuestionamiento continuo de su profesión.
- Pérdida de estatus, prestigio y consideración social.
- Relación contradictoria con la sociedad: cada vez demanda más de ellos pero a la vez no confía en ellos.

*Factores organizacionales:*

- Conflicto de rol al tratar de resolver los problemas de disciplina de los alumnos mientras se hace frente a la falta de apoyo e incluso a la hostilidad de los padres y/o superiores.
- Ambigüedad de rol al presentarse exigencias laborales crecientes y contradictorias junto con la falta de apoyo e información.
- Problemas de conducta y disciplina en las aulas.
- Falta de apoyo social por parte de compañeros y superiores.
- Escasa participación en la toma de decisiones.
- Clases numerosas

- Continuas demandas de renovación periódica.
- Presión de tiempo.
- Escasos recursos para la formación continuada propia.
- Aumento de alumnos extranjeros (idioma, cultura, integración)
- Falta de oportunidades de desarrollo de la carrera.
- Escasez de medios materiales.

## 2.6 Satisfacción laboral docente

La satisfacción profesional de los docentes puede entenderse como el resultado de comparar lo que la realidad le invita a ser y lo que según sus expectativas debería ser (Díaz, 2005). Generalmente las tres clases de características que afectan el “debería ser” son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales

Las condiciones de trabajo influyen de manera directa sobre la profesión docente. Gómez y cols. (1998) enumeran una serie de factores para evaluar las condiciones de trabajo de los docentes. Estos elementos son: el tipo de tarea, cargas y esfuerzos, concentración sobre la tarea, horario laboral, ambiente en el trabajo, aspectos socioeconómicos, características individuales del trabajador y lugar de trabajo.

De manera general sabemos que la principal base del malestar docente es ambiental, ligada a las circunstancias mismas de la enseñanza, y a las presiones que recaen sobre ellos. Pero nunca como ahora había estado sometido este colectivo a demandas tan intensas y contradictorias por parte de la administración, de los alumnos, de los padres y de la sociedad en general (Fierro, 1991).

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA**

## Metodología

El presente es un estudio de tipo exploratorio que tiene como objetivo indagar sobre la presencia o no de síndrome burn-out y de satisfacción laboral en docentes de centros públicos del Partido de la Costa, como así también establecer una posible relación entre estas dos variables.

### 3.1 Recolección de datos

La población objeto de estudio han sido los docentes de centros educativos públicos de la localidad de Santa Teresita situada en el Partido de la Costa.

La muestra consiste en 31 docentes de las escuelas de dicha localidad, elegidos al azar.

Los datos fueron obtenidos a partir de la administración anónima de un cuadernillo compuesto por dos cuestionarios que se describen a continuación:

#### \* Cuestionario de Burn-out del Profesorado Revisado CBP-R de B. Moreno

El CBP-R ha sido elaborado a partir del Cuestionario de Burn-out del profesorado (CBP) (Moreno-Jiménez. 1993) y constituye la versión revisada de este instrumento.

Ofrece una evaluación de los procesos de estrés y burn-out específicos de la profesión docente (bloque de consecuentes), así como las posibles variables antecedentes de tipo organizacional y laboral que pueden estar actuando como desencadenantes de estos procesos (bloque de antecedentes). El cuestionario se compone de tres factores que se dividen a su vez en escalas.

ANTECEDENTES ORGANIZACIONALES Y LABORALES		PROCESOS DE ESTRÉS Y BURN-OUT
Factor II	Factor III	Factor I
Desorganización	Problemática administrativa	Estrés y Burn-out
E <i>Supervisión</i> S	Preocupaciones Profesionales	Estrés de Rol
C <i>Condiciones</i> A <i>organizacionales</i> L A S	Falta de reconocimiento profesional	Burn-out Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización

*Las variables que se han obtenido de este cuestionario son las siguientes:*

- Elementos antecedentes del estrés y burn-out: Supervisión, Condiciones Organizacionales, Preocupaciones Profesionales y Falta de Reconocimiento Profesional.
- Componentes del estrés y burn-out: Estrés de Rol, Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización.
- Puntuación total en burn-out calculada a partir de las puntuaciones en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización.

El bloque de antecedentes está constituido por dos factores: Desorganización (FII) y Problemática Administrativa (FIII). El primero de ellos, Desorganización, hace referencia a las condiciones en las que se realiza el trabajo, al estilo de dirección y al apoyo recibido por parte del supervisor. A su vez, el factor Problemática Administrativa está conformado por ítems que tienen que ver con las preocupaciones profesionales y el reconocimiento profesional que perciben de su profesión los profesores.

El bloque de los consecuentes está constituido por un único factor: Factor I Estrés y Burn-out, que comprende, por una parte, ítems referentes al proceso de estrés (específicamente al estrés producto de disfunciones del rol), y por otra parte cuestiones referentes al proceso de burn-out y de cada una de sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización).

El instrumento está constituido por un total de 66 ítems que se responden mediante una escala de tipo Likert de 5 puntos (desde 1=no me afecta, hasta 5=me afecta muchísimo para los primeros 11 ítems; desde 1=totalmente en desacuerdo, hasta 5=totalmente de acuerdo para los 55 ítems restantes). Para el cálculo de la puntuación de cada escala, se suman los ítems (habiendo alguno de ellos que puntúan de forma inversa), y se divide por el número de ítems de la escala correspondiente, con lo que resulta un intervalo de puntuación comprendido entre 1 y 5.

A continuación se detalla el número de ítem y su escala correspondiente

Escala	Ítem
Estrés de Rol	23, 35, 38, 31, 41, 48, 49, 57, 55, 58, 59 (I), 60, 62
Agotamiento emocional	16, 17, 27, 27, 42, 43, 47, 51, 54
Burn-out	18, 28, 29, 46
Despersonalización	21 (I), 22 (I), 36 (I), 40 (I), 44, 50 (I), 61
Realización	13 (I), 15 (I), 24 (I), 25, 26 (I), 30, 32 (I), 39 (I), 37 (I), 52 (I), 56 (I), 63
Supervisión	12 (I), 14 (I), 20, 19, 34 (I), 45 (I), 53 (I), 65 (I), 66
Condiciones organizacionales	1, 2, 3, 5, 6, 7, 11, 33, 64
Preocupaciones Profesionales	4, 8, 9, 10
Falta de reconocimiento Profesional	

(I) Puntúa de forma inversa.

No existe un punto de corte que determine la presencia o no del síndrome burn-out, por ello teniendo en cuenta que el intervalo de puntuación se encuentra entre 1 y 5, se considera una puntuación entre 1 y 2 nivel bajo, una puntuación de 3 nivel medio y un puntaje entre 4 y 5 nivel alto de burn-out.

Para determinar la presencia del síndrome deben tenerse en cuenta sus componentes, de los cuales debe obtenerse una puntuación más elevada para agotamiento emocional y despersonalización y más baja para realización.

#### Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró

Se trata de una versión reducida de una serie de cuestionarios desarrollados y validados por los autores para la medida de la satisfacción laboral. Está compuesto por 12 ítems acerca de la satisfacción con la Supervisión, con el Ambiente Físico y con las Prestaciones Recibidas de la Organización. Las respuestas siguen una valoración tipo Likert de 5 puntos que va desde Muy insatisfecho (1) hasta Muy satisfecho (5). Los valores obtenidos se calculan sumando la puntuación total obtenida en cada factor y dividiendo por el número de ítems, resultando una escala comprendida entre una puntuación mínima de 1 y máxima de 5.

El factor I se refiere a las relaciones personales con los superiores, la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, este primer factor se denomina **Satisfacción con la Supervisión** (Indagado por los ítems 5 a 10).

El factor II agrupa ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo, tratándose

claramente de un factor de **Satisfacción con el Ambiente Físico** de trabajo ( Indagado por los ítems 1 a 4). Un ítem relativo a los objetivos, metas y tasas de producción satura también en este factor.

Los contenidos del Factor III están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. Este factor se denomina **Satisfacción con las Prestaciones** (Indagado por los ítems 11 y 12).

### 3.2Objetivos

#### General

- Explorar la percepción que los docentes de EPB de centros educativos públicos poseen acerca de la satisfacción con su trabajo, indagar acerca de la presencia o no de estrés laboral y si los docentes sometidos a dicho estrés alcanzan el síndrome burn-out.

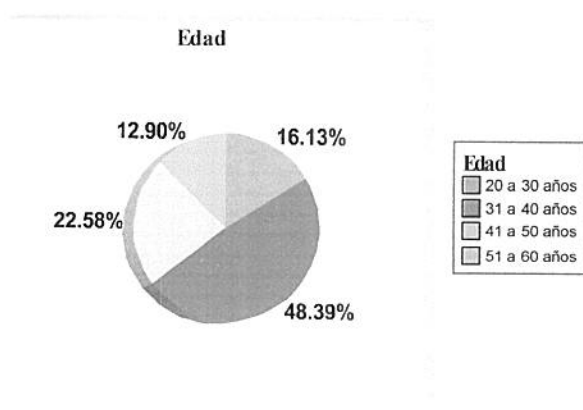
#### Específicos

- Explorar la percepción que los docentes de EPB poseen acerca de la satisfacción con su trabajo.
- Explorar la presencia de indicadores del síndrome de “burn-out” en el plantel docente.
- Establecer similitudes y diferencias respecto de la percepción de la satisfacción laboral utilizando como criterio variables sociodemográficas (edad, antigüedad laboral, etc.).
- Establecer similitudes y diferencias respecto de la presencia de indicadores del síndrome de “burn-out” utilizando como criterio variables sociodemográficas (edad, antigüedad laboral, etc.).

### 3.3 Descripción de la muestra

Las características sociodemográficas más relevantes para la comparación de resultados fueron Edad, Antigüedad, Turno y Carga Horaria que se distribuyen de la siguiente forma:

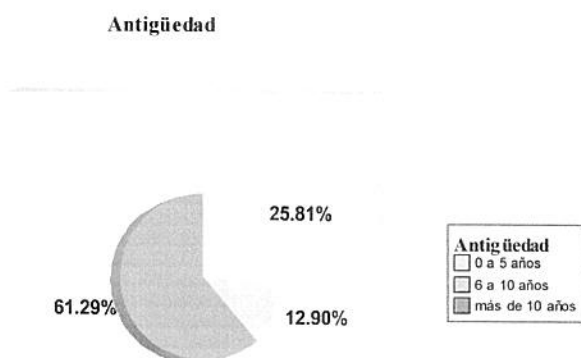
Gráfico N° 1. Distribución de la población por edad.



Se conformaron 4 grupos, de 20 a 30 años; de 31 a 40 años, de 41 a 50 años y de 51 a 60 años.

La mayor cantidad de la población se concentra en el grupo que va de 31 a 40 años.

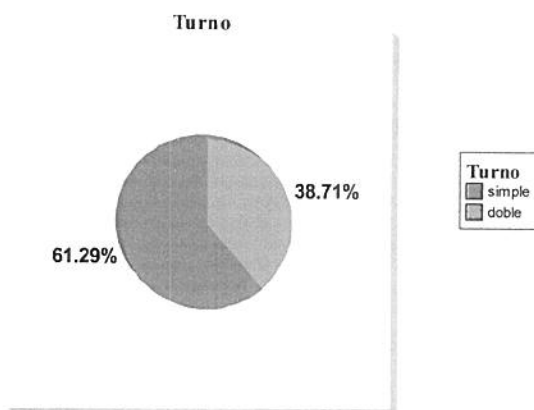
Gráfico N° 2. Distribución de la población por antigüedad.



Se dividió la muestra en 3 grupos, de 0 a 5 años, de 6 a 10 años y más de 10 años.

La mayor cantidad de población se concentra en el grupo de más de diez años de antigüedad.

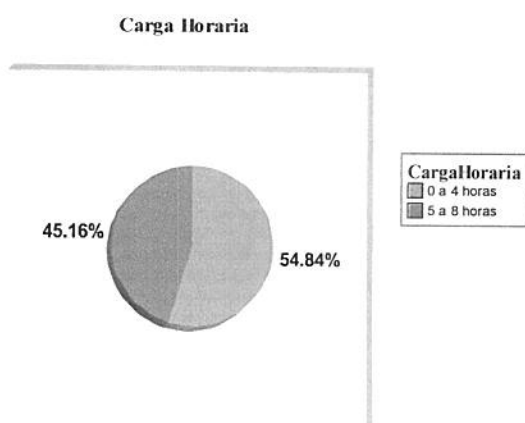
Gráfico N° 3. Distribución de la población por turno



La muestra se divide en dos grupos según el turno, simple ( mañana o tarde) y doble ( mañana y tarde)

El grupo que trabaja turno simple concentra la mayor cantidad de población.

Gráfico N° 4. Distribución de la población por carga horaria.



Se fraccionó la población estudiada en dos grupos de 0 a 4 horas diarias de trabajo, y de 5 a 8 horas. El grupo de 0 a 4 horas concentra la mayor cantidad de población.

### 3.4 Presentación de datos

Se presentarán a continuación los datos más significativos hallados al procesar las respuestas de los cuestionarios sobre satisfacción laboral (cuestionario S10/12) y sobre burn-out (cuestionario CBP-R).

Tabla 1. Media por sujeto para cada uno de los factores de burn-out

Sujetos	Condiciones organizacionales	Preocupaciones Profesionales	Falta de reconocimiento profesional	Estrés de rol	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización
1	3.22	1.77	2.75	3.3	1.62	2	1.71
2	3.33	1.89	2	2.53	2.25	1.25	2
3	2.88	2.77	4.25	3.69	3.87	1.25	2.85
4	2.55	4.11	4.25	3.38	2.62	2.5	2.42
5	2.33	3	4.75	2.69	2	1	1
6	2.44	3	3.75	3	2.25	1.5	2.57
7	2.22	2.33	3.5	2.76	2.5	1.5	2.57
8	2.56	3	2.5	1.69	1.25	1	1.14
9	3.11	1.89	2.25	2.53	1.25	2	1
10	2.67	3.56	4.75	2.07	1.25	1.25	1
11	2.33	3.89	3	2.61	2.5	2	2.28
12	1.78	2.44	2	3.38	2.37	2	2.14
<b>13</b>	2.56	4.22	4.25	3.92	<b>4.87</b>	<b>2.25</b>	<b>1.85</b>
14	2.78	2	4	3.38	2.62	2.25	2.42
<b>15</b>	3.44	3.56	2.25	4	<b>2.5</b>	<b>3</b>	<b>2.57</b>
16	3.33	3.22	3.75	3.07	2.37	2	2.85
17	2.78	1.33	3	2.02	2.37	1.75	2
<b>18</b>	2.67	2.89	5	4.38	<b>4.12</b>	<b>4</b>	<b>2.28</b>
<b>19</b>	3.33	2.33	3	3.15	<b>3.25</b>	<b>2.5</b>	<b>1.71</b>
20	3	3.22	3.5	2.76	2.75	2	2.71
21	3.33	1.89	1.75	2.46	2.12	1	1.85
22	2.78	2.11	4	2.69	2.62	1.5	2
23	3.22	2.44	3.25	2.69	2.75	1.5	2.42
<b>24</b>	2.78	2.33	3.5	2.53	<b>3.12</b>	<b>1</b>	<b>2.28</b>
25	2.33	2.78	4	2.92	2.75	1.25	1.42
26	3	3	3.5	2.53	2.62	2	2.71
27	3.11	3.22	2.75	2.07	1.5	1	1.85
28	2.44	3.11	5	2.69	2.12	1	1.85
29	2.56	3	4	2.84	1.75	1.25	1.85
30	2.11	2.78	3.5	2.69	2.5	1	1.57
31	2.78	4	4.5	2.23	1.87	1.5	1

Nota: los datos señalados en negrita corresponden a los sujetos que presentan el síndrome.

Se observa que de los 31 sujetos 4 podría decirse que padecen el síndrome burn-out debido a que presentan valores más elevados para agotamiento emocional y despersonalización y valores más bajos para realización. Cabe aclarar que fueron señalados aquellos casos que presentaban las diferencias de puntuación más marcadas.

Tabla 2. Media por sujeto para los factores de satisfacción laboral.

Sujeto	Factor I	Factor II	Factor III	Total
1	<b>4.67</b>	<b>4.75</b>	<b>3.5</b>	<b>4.31</b>
2	3.5	4.25	4	3.92
3	<b>4.33</b>	<b>3.75</b>	<b>4</b>	<b>4.03</b>
4	3.83	3.5	3	3.44
5	<b>4.17</b>	<b>4.25</b>	<b>4.5</b>	<b>4.31</b>
6	2.33	3.5	3.5	3.11
7	1.5	1.5	1	1.33
8	<b>4.5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4.83</b>
9	<b>4.67</b>	<b>4.5</b>	<b>4</b>	<b>4.39</b>
10	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4.33</b>
11	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>
12	4	4	3.5	3.83
13	2.5	3.5	2	2.67
14	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>
15	1.83	4.25	4	3.36
16	3.83	3.5	3	3.44
17	<b>4.67</b>	<b>4</b>	<b>4.5</b>	<b>4.39</b>
18	4	3.75	4	3.92
19	4.17	3.5	4	3.89
20	3.83	3.25	3.5	3.53
21	4	3.5	3	3.50
22	2.5	4.67	4	3.72
23	1	1	1	1.00
24	4	3.5	3.5	3.67
25	3.67	4	4	3.89
26	3.5	2.75	3	3.08
27	3.67	3.5	3.5	3.56
28	4	3.25	4	3.75
29	<b>4.5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4.17</b>
30	4	3.25	4	3.75
31	<b>3.83</b>	<b>3.75</b>	<b>4.5</b>	<b>4.03</b>

Nota: los datos señalados en negrita pertenecen a los sujetos con mayor nivel de satisfacción ( de un puntaje entre 1 y 5 se consideraron los que obtuvieron un puntaje de 4 a 5 ).

Como se observa en la tabla, de 31 sujetos que componen la muestra total, 11 alcanzan los niveles más altos de satisfacción

Tabla 3. Medias, Desvío Standard, Mínimo y Máximo para burn-out en la muestra total (N=31).

Cuestionario CBP-R	Escalas	Media	DS	MIN	MAX
CBP-R: FACTOR I	<i>Estrés de rol</i>	2.88	0.6	1.69	4
CBP-R: FACTOR I	<i>Agotamiento emocional</i>	2.46	0.79	1.25	4.87
Componentes del Burn-out	<i>Despersonalización</i>	1.63	0.68	1	4
	<i>Realización</i>	1.99	0.56	1	2.85
CBP-R: FACTOR I	<i>Burn-out</i>	2.06	0.31	1	4.87
CBP-R ANTECEDENTES	<i>Supervisión</i>	2.49	0.6	1.33	3.58
FACTOR II					
Desorganización	<i>Condiciones organizacionales</i>	2.76	0.41	1.78	3.33
CBP-R ANTECEDENTES	<i>Preocupaciones Profesionales</i>	2.8	0.72	1.33	4.22
FACTOR III					
Problemática Administrativa	<i>Falta de reconocimiento profesional</i>	3.49	0.9	1.75	5

Se observa que la media más alta para los componentes de Burn-out es Agotamiento Emocional con un valor de 2.46. De las escalas de antecedentes la que puntúa más alto es Falta de Reconocimiento Profesional con una media de 3.49, seguida por Preocupaciones Profesionales con una media de 2.8.

Tabla 4. Medias, Desvío Standard, Mínimo y Máximo para satisfacción laboral en la muestra total (N=31).

Factores	Media	DS	Mínimo	Máximo
Factor I	3.64	0.93	1	4.67
Factor II	3.70	0.84	1	5
Factor III	3.59	0.89	1	5

La media más baja corresponde al Factor III Satisfacción con las Prestaciones. El mayor grado de satisfacción se observa en el Factor II Satisfacción con el ambiente físico con una media de 3.70.



Tabla 5. Media para burn-out discriminada por edad.

Intervalo	Estrés de rol	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización	Burn-out	Supervisión	Condiciones organizativas	Preocupaciones profesionales	Falta de reconocimiento profesional
20 a 30 años	2.87	2.17	1.55	1.82	1.85	2.56	2.64	2.46	3.11
31 a 40 años	2.77	2.46	1.62	1.9	1.99	2.24	2.73	2.83	3.72
41 a 50 años	2.92	2.46	1.89	2.32	2.23	2.88	2.82	2.73	3.54
51 a 60 años	3.08	2.84	1.94	2	2.26	2.65	2.95	3.31	3.06
Diferencia entre Max y Min	0.21	0.67	0.39	0.5	0.41	0.64	0.31	0.85	0.66

Se observa que los índices son menores en los grupos más jóvenes. El nivel de Burn-out más alto se encuentra en el rango que va de de 51 a 60 años.

El intervalo que va de 51 a 60 años presenta la media más elevada para Estrés de Rol y Burn-out.

Por su parte el intervalo que va de 20 a 30 años exhibe la media más baja para Burn-out, y se observa en el grupo de 31 a 40 años la media más baja para Estrés de Rol.

Falta de Reconocimiento Profesional presenta la media más elevada de los factores antecedentes para todos los intervalos de edad.

Tabla 6. Media para satisfacción laboral discriminada por edad.

Intervalo	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones
20 a 30 años	3.7	4.18	3.7
31 a 40 años	3.93	3.77	3.93
41 a 50 años	3.67	3.39	3.14
51 a 60 años	2.46	3.44	3
Diferencia entre Min y Máx	1.47	0.79	0.93

Se encuentra que la diferencia más amplia entre los diferentes intervalos de edad se refiere a satisfacción con la supervisión.

El grupo de 20 a 30 años muestra mayor grado de satisfacción con el ambiente físico, al igual que el grupo de 51 a 60 años.

El intervalo que va de 31 a 40 años presenta igual grado de satisfacción para con la supervisión y con las prestaciones con una media para ambas de 3.93.

En el grupo de 41 a 50 años se observa mayor insatisfacción con las prestaciones y la media más elevada de este grupo corresponde a satisfacción con la supervisión.

Tabla 7. Media para burn-out discriminada por antigüedad.

Intervalo	Estrés de rol	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización	Burn-out	Supervisión	Condiciones organizativas	Preocupaciones profesionales	Falta de reconocimiento profesional
0 a 5 años	2.75	2.17	1.31	1.85	1.78	2.25	2.6	2.64	3.69
6 a 10 años	3.02	2.53	1.88	2.14	2.18	2.77	2.94	2.47	2.63
Más de 10 años	2.88	2.57	1.84	2.03	2.15	2.53	2.8	2.95	3.59
Diferencia entre Max y Min	0.27	0.4	0.53	0.29	0.4	0.52	0.34	0.48	1.06

Los índices más altos y la diferencia más amplia entre Mínimo y Máximo se encuentran en Falta de reconocimiento profesional, que también exhibe las medias más altas del bloque de antecedentes para los tres intervalos de antigüedad.

Se observa un valor más elevado de Burn-out en el intervalo de más de 10 años de antigüedad, de sus componentes el que puntúa más alto es Agotamiento Emocional.

El valor más bajo de Burn-out corresponde al intervalo de 0 a 5 años de antigüedad.

Por su parte Estrés de Rol presenta la media más alta para el grupo de 6 a 10 años de antigüedad y la más baja para el grupo de 0 a 5 años.

Tabla 8. Media para satisfacción laboral discriminada por antigüedad.

Intervalo	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones
0 a 5 años	3.56	3.62	3.5
6 a 10 años	4	3.63	3.38
Más de 10 años	3.6	3.76	3.68
Diferencia entre Min y Máx	0.44	0.14	0.3

Satisfacción con la supervisión presenta la diferencia más amplia entre Mínimo y Máximo.

El intervalo de 0 a 5 años se encuentra más satisfecho con el ambiente físico al igual que el grupo de más de 10 años de antigüedad.

El grupo de 6 a 10 años presenta la media más elevada para satisfacción con la supervisión.

Tabla 9. Media para burn-out discriminada por turno.

Variables	Estrés de rol	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización	Burn-out	Supervisión	Condiciones organizativas	Preocupaciones profesionales	Falta de reconocimiento profesional
Turno simple	3	2.74	1.78	2.24	2.25	2.54	2.72	2.71	3.54
Turno doble	2.63	2.02	1.6	1.62	1.75	2.41	2.84	2.97	3.42
Diferencia	0.37	0.72	0.18	0.62	0.5	0.13	0.12	0.26	0.12

La diferencia más amplia entre las variables se observa en la escala Agotamiento emocional.

En las escalas Estrés de Rol y Burn-out, la variable “Turno Simple” posee valores más elevados que la variable “Turno doble”.

Tabla 10. Media para satisfacción laboral discriminada por turno.

Intervalo	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones
Turno simple	3.45	3.46	3.32
Turno doble	3.96	4.1	3.96
Diferencia	0.51	0.64	0.64

El grupo turno doble presenta valores mayores para las medias de los tres factores que turno simple, siendo satisfacción con el ambiente físico el más alto con una media de 4.1.

En turno simple se observa que la media más alta también corresponde a satisfacción con el ambiente físico.

Tabla 11. Media para burn-out discriminada por carga horaria.

Intervalo	Estrés de rol	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización	Burn_out	Condiciones organizativas	Preocupaciones Profesionales	Falta de reconocimiento profesional
0 a 4 horas	3	2.65	1.81	2.09	2.18	2.76	2.65	3.41
5 a 8 horas	2.69	2.26	1.59	1.88	1.91	2.78	3	3.59
Diferencia	0.31	0.39	0.22	0.21	0.27	0.02	0.35	0.18

Se observa que Falta de Reconocimiento Profesional posee los valores más altos del bloque de antecedentes para los dos grupos.

El grupo que va de 0 a 4 horas presenta un valor más elevado de Estrés de Rol y de Burn-out, siendo de sus componentes agotamiento emocional el que posee la media más alta.

Tabla 12. Media para satisfacción laboral discriminada por carga horaria.

Intervalo	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones
0 a 4 horas	3.57	3.61	3.32
5 a 8 horas	3.73	3.82	3.93
Diferencia	0.16	0.21	0.61

El intervalo que va de 5 a 8 presenta medias más elevadas para los tres factores de satisfacción que el intervalo de 0 a 4 horas.

Dentro del grupo de 0 a 4 horas satisfacción con el ambiente físico muestra la media más alta, y en el intervalo de 5 a 8 horas es satisfacción con las prestaciones el factor con la media que puntúa más alto.

**CAPÍTULO IV**  
**INTERPRETACIÓN DE DATOS**

En las siguientes páginas se expondrá la interpretación de los datos recogidos.

En primer lugar se analizarán los niveles de satisfacción laboral y de burn-out en cada uno de los sujetos que componen la muestra.

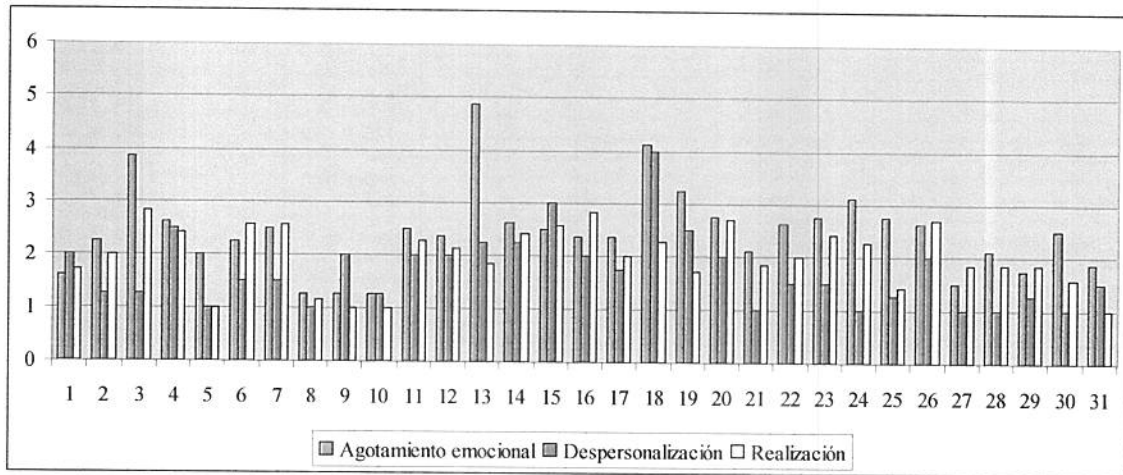
En el gráfico N° 5 la media de las escalas de burn-out (supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales, falta de reconocimiento profesional, estrés de rol, agotamiento emocional, despersonalización, realización y burn-out) en la muestra total de 31 sujetos

Seguidamente en el gráfico N° 6 se expondrán las medias para satisfacción laboral por factores, Factor I que corresponde a ambiente físico, Factor II que corresponde a supervisión y Factor III que se refiere a satisfacción con las prestaciones.

Luego se compararán los resultados obtenidos por edad, antigüedad, turno y carga horaria.

#### 4.1 Niveles de burn-out y satisfacción laboral para cada sujeto por factores.

Gráfico N° 5. Valores para los componentes de burn-out en cada sujeto.



Considerando los datos que arroja el gráfico junto con la tabla N° 1 presentada en el capítulo anterior, podría decirse que 5 sujetos padecen el síndrome burn-out ya que puntuaron de manera más alta en agotamiento emocional y despersonalización y de manera más baja en realización, nos referimos a los sujetos 13, 15, 18, 19 y 24.

A continuación se expondrán las características sociodemográficas de dichos sujetos de acuerdo a las submuestras descriptas en las tablas 1, 2, 3 y 4:

\*Sujeto N° 13: En cuanto a su edad pertenece al grupo que va de 51 a 60 años de edad, posee más de 10 años de antigüedad, tiene una carga horaria de 0 a 4 horas diarias y trabaja turno simple.

\*Sujeto N° 15: Posee más de 10 años de antigüedad, se encuentra en lo referente a su edad en el intervalo que va de 51 a 60 años de edad, trabaja de 5 a 8 horas diarias y realiza turno doble ( mañana y tarde).

\*Sujeto N° 18: Tiene más de 10 años de antigüedad y trabaja de 0 a 4 horas diarias. Se encuentra en el grupo de 31 a 40 años de edad y asiste a turno simple.

\*Sujeto N° 19: En lo referente a su antigüedad se encuentra en el intervalo de 5 a 10 años. Pertenece al intervalo que va de 31 a 40 años de edad, trabaja turno doble y en cuanto a su carga horaria se encuentra en el grupo de 5 a 8 horas diarias.

\*Sujeto N° 24: Posee más de 10 años de antigüedad, pertenece al intervalo que va de 41 a 50 años de edad, trabaja turno doble y en lo que respecta a su carga horaria se encuentra en el intervalo que va de 5 a 8 horas diarias de trabajo.

Se observa que dos de los sujetos pertenecen al grupo que va de 51 a 60 años de edad, dos al grupo de 31 a 40 años y uno al grupo de 41 a 50 años. Ninguno de los sujetos que se encontró bajo el síndrome de burn-out pertenece al grupo más joven de 20 a 30 años.

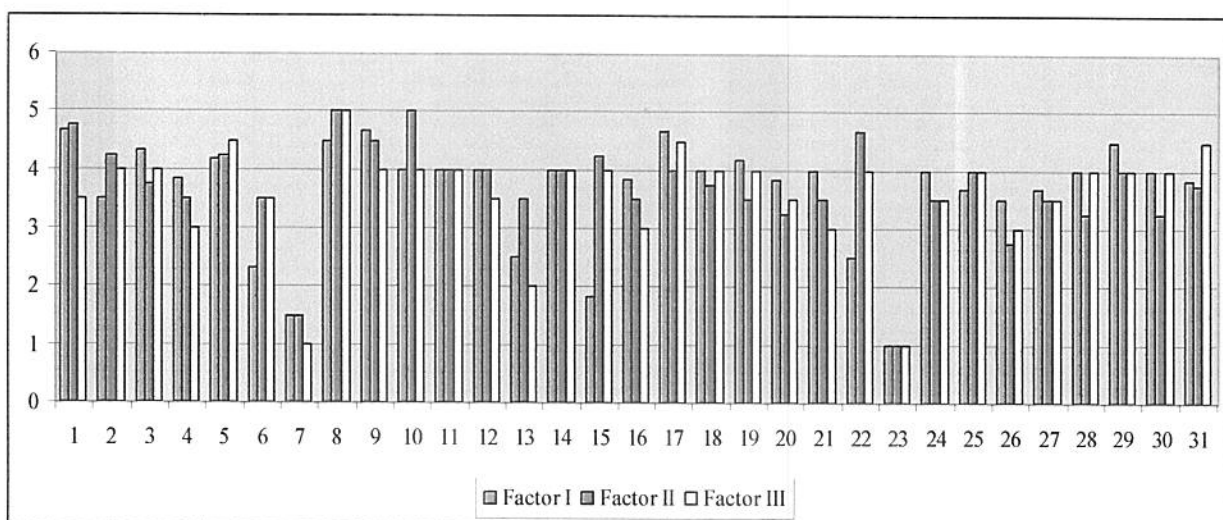
En cuanto al turno dos pertenecen a turno simple y tres a turno doble.

Dos sujetos trabajan de 0 a 4 horas diarias y 3 de 5 a 8 horas.

En lo que concierne a antigüedad 4 de los sujetos pertenecen al grupo de más de 10 años de antigüedad y uno al grupo de 5 a 10 años.

De los datos obtenidos podemos decir que pareciera tener más incidencia la antigüedad y la edad sobre la presencia del síndrome burn-out.

Gráfico N° 6. Valores para cada sujeto de satisfacción laboral.



Se desprende de lo observado en el gráfico como también en la tabla N° 2 del capítulo anterior, que los sujetos más satisfechos (con valores mayores a 4 puntos) son los sujetos N° 1, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 14, 17, 29 y 31. Señalamos que ninguno de estos sujetos

fue encontrado como padeciendo el síndrome burn-out de acuerdo con lo expuesto en la tabla 1 y gráfico 5.

Los sujetos que obtuvieron los valores más altos de insatisfacción son los sujetos N° 23 y 7, con una media de 1 y 1.33 respectivamente. Señalaremos las condiciones sociodemográficas de estos dos sujetos:

Sujeto N° 23: Pertenece al intervalo que va de 51 a 60 años de edad, posee una antigüedad de más de 10 años, asiste a turno simple y es parte del grupo que trabaja de 0 a 4 horas diarias.

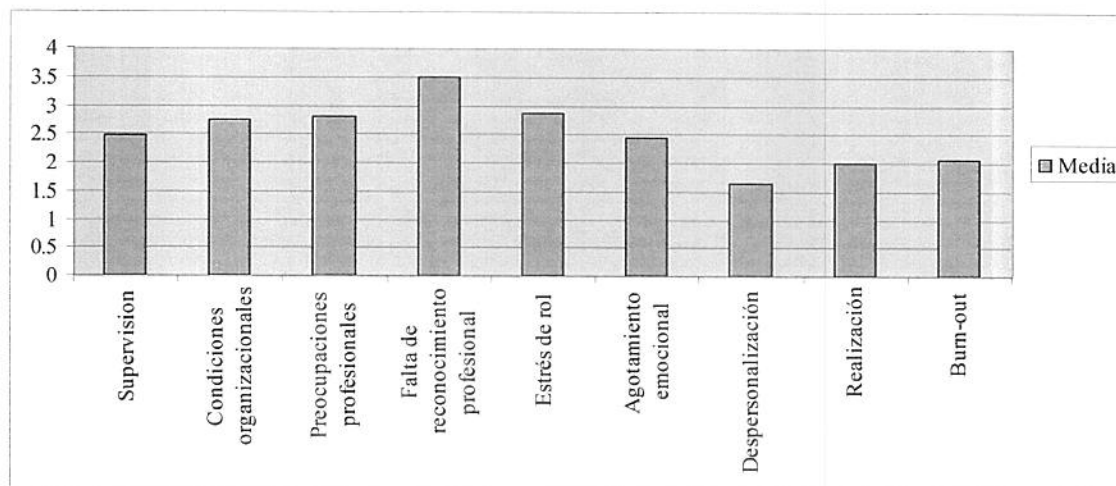
Sujeto N° 7: En cuanto a su edad se encuentra en el grupo de entre 41 a 50 años, tiene entre 0 y 5 años de antigüedad, pertenece al intervalo de 0 a 4 horas diarias de trabajo y asiste a turno simple.

Ambos sujetos coinciden en su pertenencia en cuanto al turno trabajado (simple) y a la carga horaria (de 0 a 4 horas), mientras que difieren en el grupo de edad y de antigüedad. Como se observa claramente en el gráfico de barras la diferencia de puntajes es marcada con respecto al resto de la muestra, por lo cual podría suponerse que factores individuales que exceden lo analizado en el presente estudio podrían tener estar incidiendo en dicha puntuación.

Tomando en cuenta los datos arrojados en relación a burn-out por la tabla 1 y el gráfico 5, podríamos inferir que poseen niveles mínimos de dicho síndrome, ya que si bien los puntajes de agotamiento emocional y despersonalización son mayores que los de realización la diferencia de puntuación entre éstos es mínima (menos de 0.4 puntos).

#### 4.2 Nivel de burn-out discriminado por escala en la muestra total (N=31)

Gráfico N° 7. Niveles de burn-out discriminado según sus escalas.

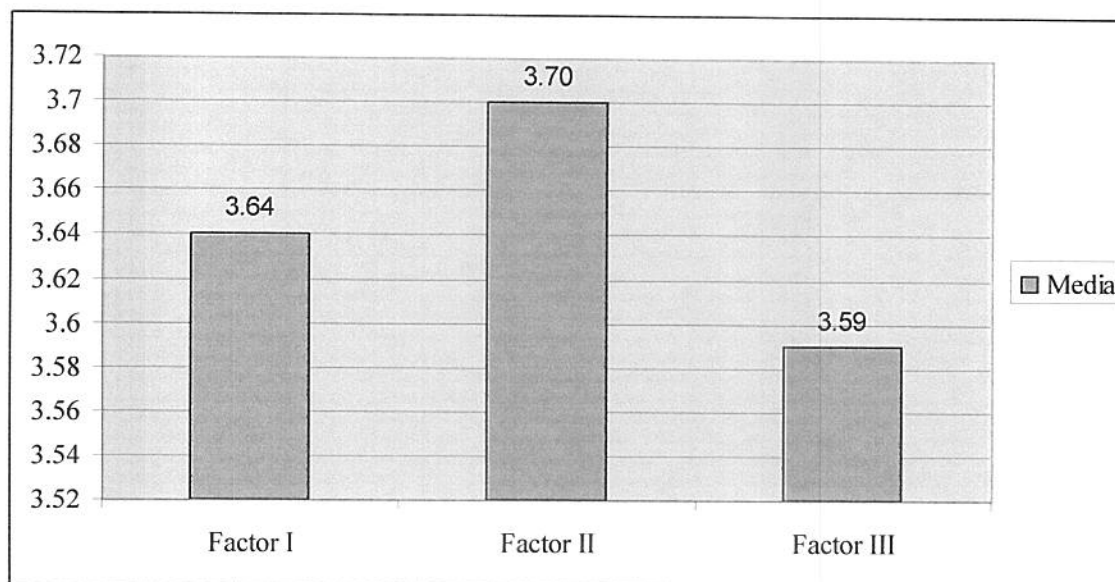


A través del análisis del gráfico y de la tabla N° 3 del capítulo anterior, encontramos para *Estrés de Rol* una media de 2.88 y para *Burn-out* de 2.06, siendo de sus componentes *Agotamiento Emocional* la escala más elevada con una media igual a 2.46. Si bien no existe un punto de corte que indique la presencia o no de burn-out o estrés, teniendo en cuenta los valores de cada escala, se encuentra en la muestra total un nivel moderado de estrés de rol y un nivel bajo de burn-out.

En cuanto al bloque de antecedentes se destaca en el Factor III (Problemática Administrativa) la media de la escala *Falta de Reconocimiento Profesional*, seguida por *Preocupaciones Profesionales*, también perteneciente al Factor III.

### 4.3 Nivel de satisfacción laboral discriminado por factores.

Gráfico N° 8. Nivel de satisfacción laboral por factores



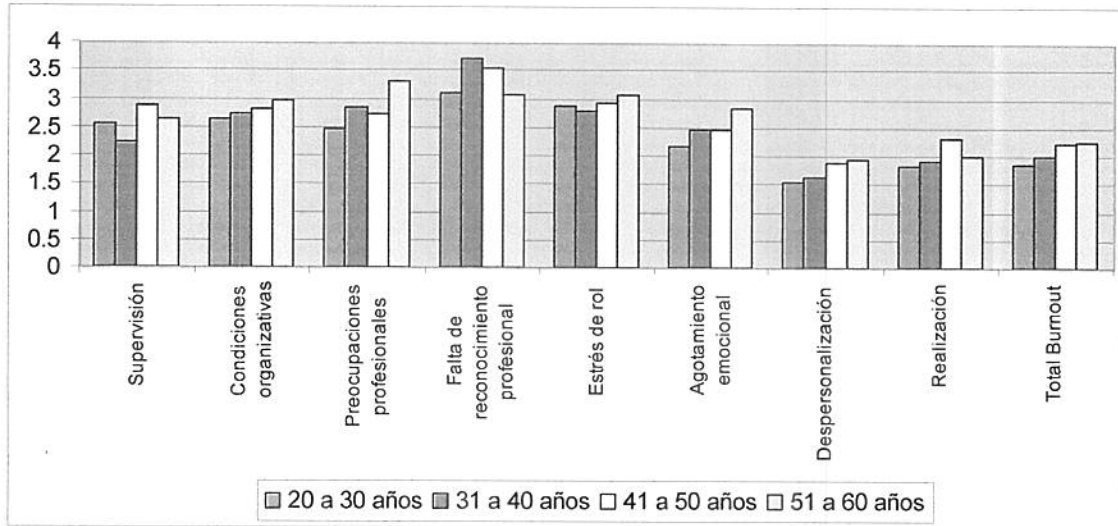
El presente gráfico así como la tabla N° 4 exhibida en el capítulo N° 3 permiten observar que se destaca la media perteneciente a *Satisfacción con el Ambiente Físico*.

La media de la escala en la muestra total es de 3.65, tampoco aquí existe un punto de corte que indique la ausencia o presencia de satisfacción, considerando que la escala tiene como valor máximo un puntaje de 5, puede hablarse de un nivel moderado de satisfacción.

4.4 Satisfacción laboral y burn-out según las características sociodemográficas de la muestra.

4.4.1 Niveles de burn-out según edad

Gráfico N° 9. Niveles para las escalas de burn-out discriminado según edad.



Los datos que se extraen del gráfico así como de la tabla N° 5 son:

El grupo de 51 a 60 años es el que presenta el nivel más elevado de *Burn-out* y de *Estrés de Rol*.

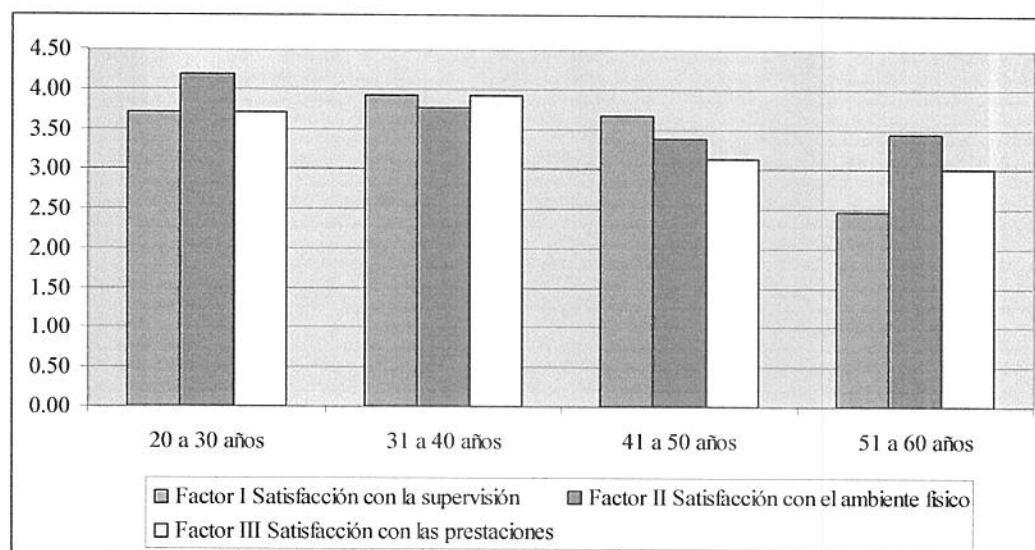
El grupo de 20 a 30 años es el que presenta el nivel más bajo, podría decirse observando el gráfico, que el nivel de burn-out aumenta conforme la edad de los sujetos es más avanzada. Por lo cual podría inferirse la existencia de una relación entre la edad de los sujetos y el nivel de burn-out.

De los componentes de burn-out es *Agotamiento Emocional* el que presenta los valores más altos para los cuatro grupos de edad.

De las escalas de antecedentes es *Falta de Reconocimiento Profesional* la que obtiene los valores más elevados.

#### 4.4.2 Satisfacción laboral según edad.

Gráfico N° 10. Nivel de satisfacción laboral según edad



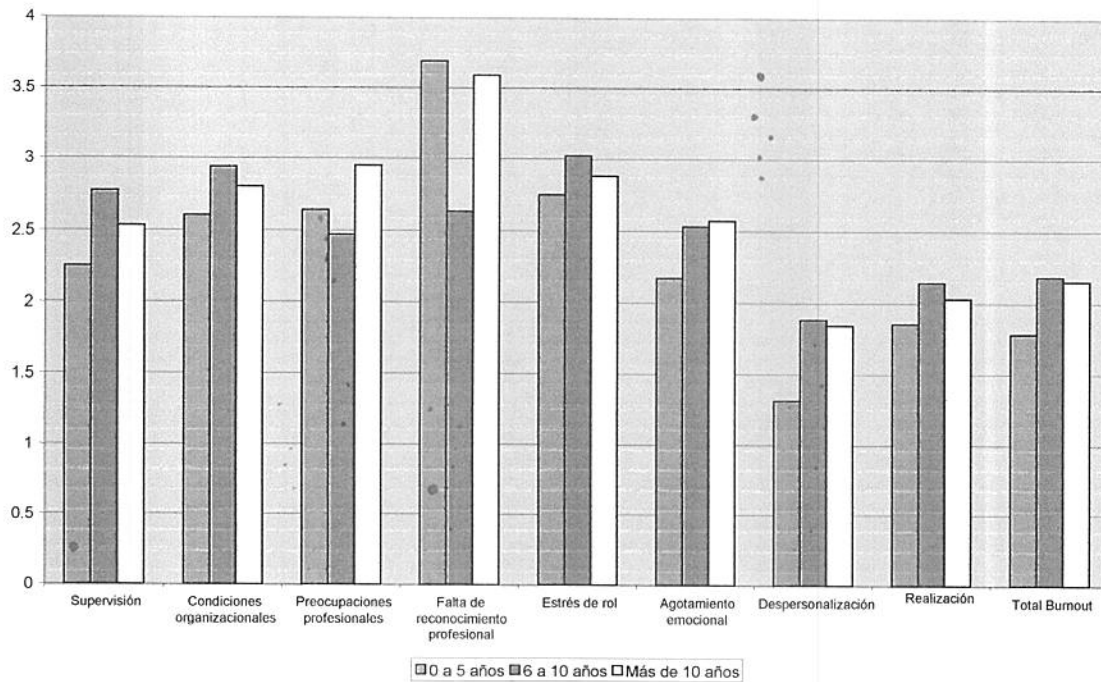
Tomando en cuenta lo observado en el gráfico como en la tabla N° 6 podemos decir:

El grupo de 51 a 60 años es el que presenta el mayor nivel de insatisfacción, siendo los grupos más jóvenes los que se muestran más satisfechos.

De los datos arrojados por el gráfico puede observarse que en general los cuatro grupos se encuentran más satisfechos con el ambiente físico.

#### 4.4.3. Niveles de burn-out según antigüedad

Gráfico N° 11. Niveles para las escalas de burn-out según antigüedad en el puesto.



De la observación del gráfico y de la tabla N° 7 puede decirse que si bien el nivel de *Burn-out* es bajo en los tres grupos tiene valores más elevados para los grupos con mayor antigüedad.

El grupo de 6 a 10 años de antigüedad es el que presenta mayores niveles de *Burn-out* y de *Estrés de Rol*, y el que menor valor exhibe es el intervalo de 0 a 5 años de antigüedad, ello podría estar relacionado a que el grupo más joven ha estado menos tiempo en contacto con las condiciones laborales. Por su parte el grupo de más de diez años de antigüedad presenta niveles de burn-out y de estrés de rol muy cercanos al grupo de 6 a 10 años, por lo tanto ambos podrían interpretarse juntos, pudiendo inferirse que la prolongada exposición a las condiciones laborales ha incrementado los niveles de estrés y burn-out.

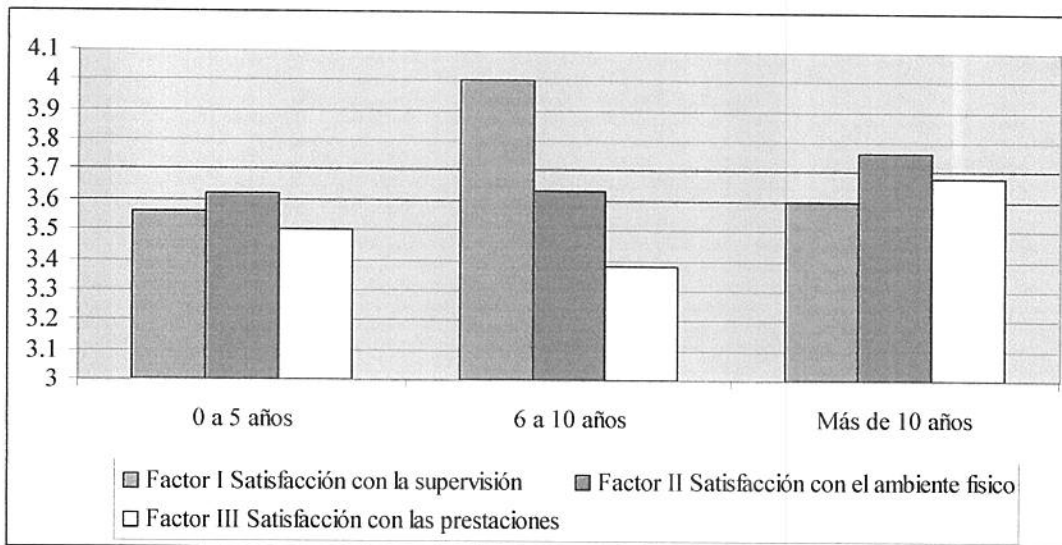


De los componentes de *burn-out* es *Agotamiento Emocional* el que presenta las medias más altas para los tres intervalos de antigüedad.

En cuanto a los antecedentes de los niveles de burn-out encontrados los grupos de 0 a 5 años presentan valores más elevados para *Falta de Reconocimiento Profesional* y el grupo de 6 a 10 años para *condiciones organizacionales*.

#### 4.4.5. Satisfacción laboral por antigüedad

Gráfico N° 12. Niveles de satisfacción laboral por antigüedad



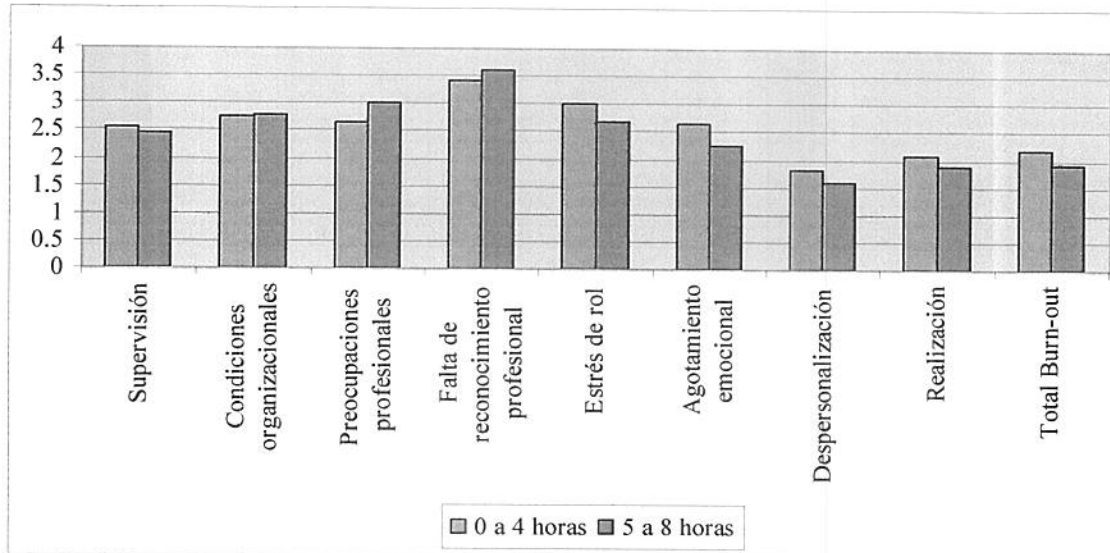
Del presente gráfico y de la tabla N° 8 pueden extraerse los siguientes datos:

Los grupos de 6 a 10 años y de más de 10 años de antigüedad presentan los niveles más altos de satisfacción. Siendo en el grupo de 6 a 10 años *Satisfacción con la Supervisión* el factor con un nivel más elevado, en cambio el intervalo de más de 10 años presenta valores más altos para *Satisfacción con el Ambiente Físico*.

Por su parte el grupo de 0 a 5 años es en el que se observa los niveles más altos de insatisfacción.

#### 4.4.6. Niveles de burn-out según carga horaria.

Gráfico N° 13. Niveles para las escalas de burn-out según carga horaria.



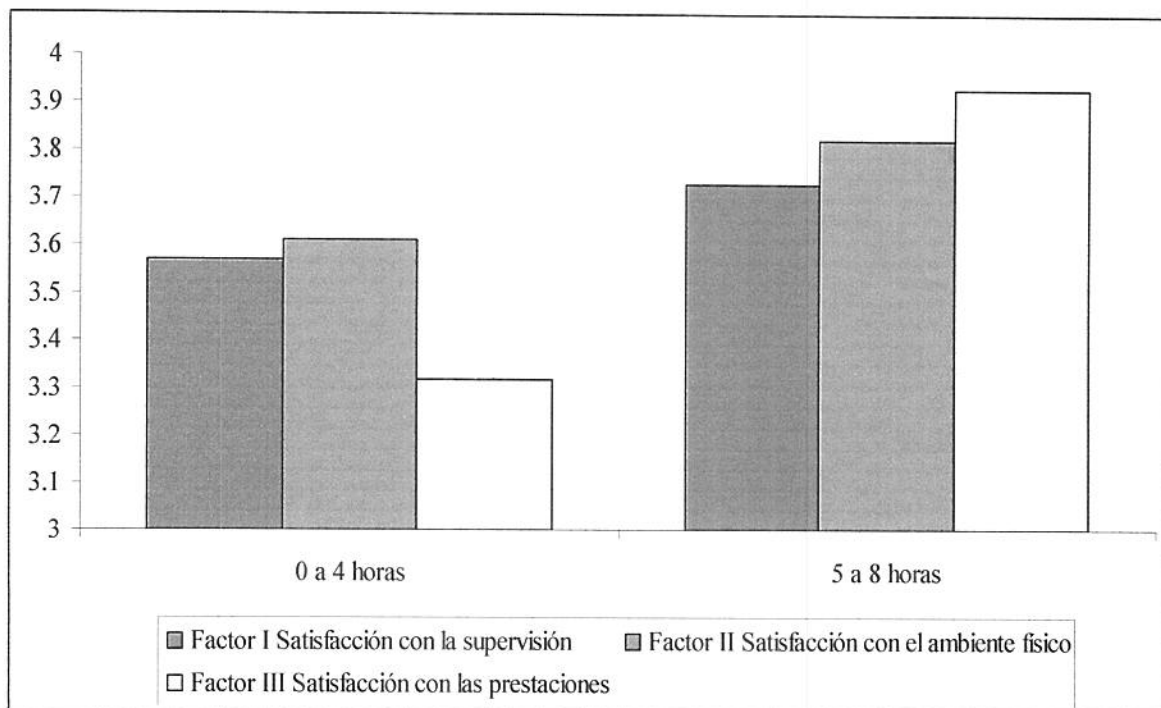
Se observa tanto en el gráfico como en la tabla N° 11 que el grupo de 0 a 4 horas diarias de trabajo presenta un nivel más elevado de *Burn-out* y de *Estrés de Rol* que el de 5 a 8 horas.

Por otra parte *Falta de Reconocimiento Profesional* es el antecedente que mayores niveles exhibe para ambos grupos siendo un poco más elevada para el intervalo de 5 a 8 horas de trabajo.

De las escalas que componen a *Burn-out* es *Agotamiento Emocional* la que posee la media más alta para los dos grupos.

#### 4.4.7. Satisfacción laboral según carga horaria.

Gráfico N° 14. Niveles de satisfacción laboral según carga horaria.

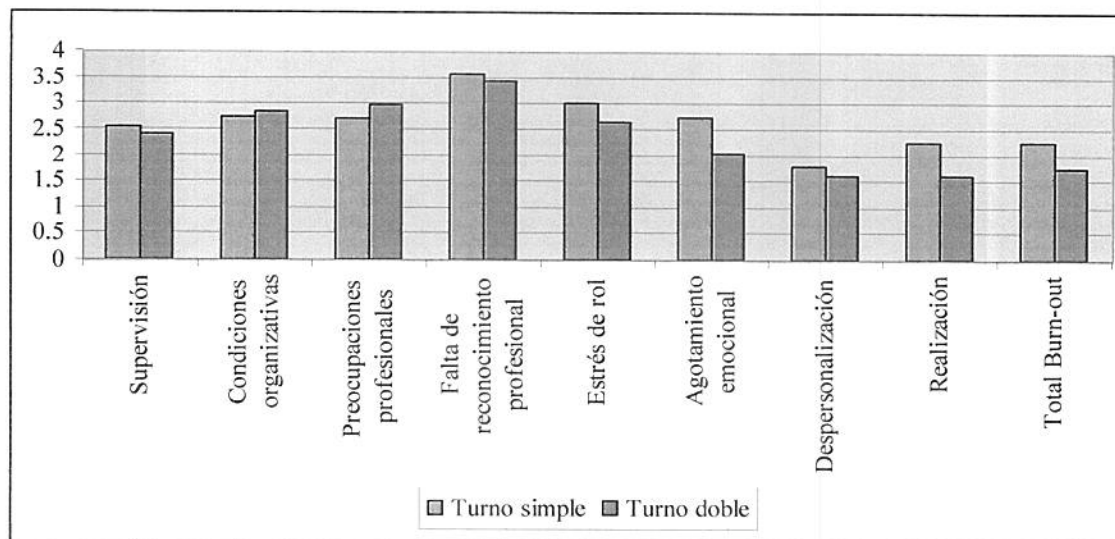


Se observa tanto en el gráfico como en la tabla N° 12 que el grupo de 5 a 8 horas se encuentra en general más satisfecho que el grupo de 0 a 4 horas de trabajo, siendo *Satisfacción con las Prestaciones* la que presenta el valor más elevado dentro de este grupo.

Por su parte el grupo de 0 a 4 horas presenta mayor puntuación para *Satisfacción con el Ambiente Físico*.

#### 4.4.8 Niveles de burn-out según turno

Gráfico N° 15. Niveles para las escalas de burn-out según turno.



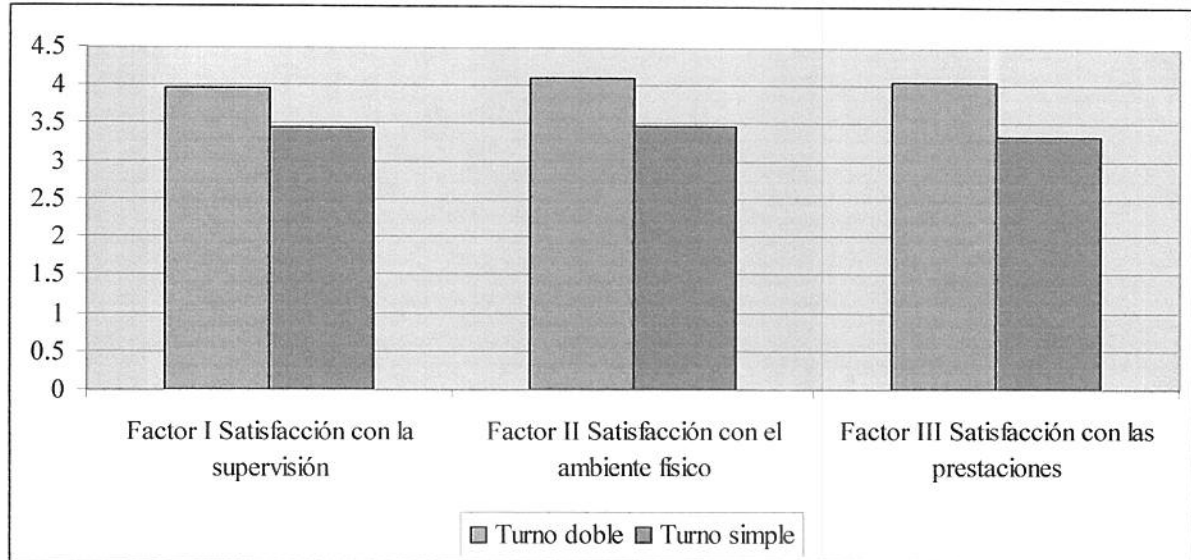
A partir del análisis de este gráfico y de la tabla N° 9 notamos que los sujetos que trabajan turno simple presentan mayores niveles de *Bun-out* y *Estrés de Rol* que los que trabajan turno doble.

De los componentes de *Burn-out* es *Agotamiento Emocional* la que presenta valores más elevados para los dos grupos, siendo mayor el nivel para turno simple.

En relación a los antecedentes, es *Falta de Reconocimiento Profesional* quien presenta la puntuación más alta para los dos intervalos. Al exhibir valores cercanos a ambos grupos no podríamos decir que tenga incidencia sobre los niveles de estrés y burn-out encontrados.

#### 4.4.9 Satisfacción laboral por turno

Gráfico N° 16. Niveles de satisfacción laboral según turno



De acuerdo al gráfico y a la tabla N° 10 los sujetos que trabajan turno doble se encuentran más satisfechos que los que trabajan turno simple.

En cuanto a turno simple los niveles de satisfacción encontrados no presentan amplias diferencias.

## Conclusiones

De los datos obtenidos se extraen las siguientes conclusiones:

- Como era de esperar en todos los casos el grupo que presenta un nivel más elevado de burn-out también posee el nivel más elevado de estrés de rol.
- Los grupos que han presentado el nivel más bajo de burn-out son también los que más satisfechos se encuentran. Reafirmandose la relación negativa entre éstos dos conceptos.
- Teniendo en cuenta que se pueden obtener puntuaciones de entre 1 y 5 para burn-out y satisfacción laboral, puede decirse que se han encontrado en el profesorado niveles bajos de burn-out y un nivel medio de satisfacción laboral.
- En lo referente a la distribución por edad el grupo de 51 a 60 años es el que presenta los niveles más altos de burn-out y más bajos de satisfacción laboral, corroborando que un bajo nivel de satisfacción se asocia con un alto nivel de burn-out. Los niveles de burn-out se hacen más elevados a medida que avanza la edad por lo que podría decirse que la edad es un factor de influencia con respecto al síndrome burn-out.
- Refiriéndonos a la distribución según antigüedad hallamos que los grupos de 6 a 10 años de antigüedad y de más de 10 años poseen los niveles más altos de burn-out como de satisfacción laboral, ello puede deberse a la desigual manera en que se distribuye la muestra respecto de ésta variable sociodemográfica, ya que el 61.29 % de la población pertenece al grupo de más de 10 años y el 12.9% al grupo de 6 a 10 años, pudiendo dicha distribución incidir en los datos obtenidos.
- En cuanto a carga horaria quienes trabajan de 0 a 4 horas diarias presentan niveles más elevados de burn-out que el grupo que trabaja de 5 a 8 horas. Como era de esperar quienes trabajan de 5 a 8 horas presentan niveles más altos de satisfacción que el grupo de 0 a 4 horas.
- En lo que concierne a turno los datos obtenidos señalan que quienes trabajan turno simple presentan niveles más elevados de burn-out y se encuentran menos satisfechos que quienes trabajan turno doble.
- Considerando carga horaria y turno vemos que quienes trabajan menos horas y permanecen un solo turno en el establecimiento son los que presentan un nivel

más alto de burn-out, por lo tanto no parece haber una relación lineal directa entre la cantidad de horas trabajadas o de turnos en el establecimiento con la presencia de burn-out, ya que a más cantidad de horas no hay mayor nivel de burn-out.

- Con respecto a los factores antecedentes de burn-out en la muestra total es falta de reconocimiento profesional el que obtiene el valor más elevado, manteniéndose éste dato en las cuatro submuestras (edad, antigüedad, carga horaria y turno), ya que también en ellas se observa que posee el puntaje más alto. Podríamos decir entonces que es falta de reconocimiento profesional el antecedente que parecería tener mayor incidencia en los niveles de burn-out encontrados.
- De los 31 sujetos que componen la muestra total, 5 fueron detectados como padeciendo el síndrome de burn-out. Analizando a cada uno de dichos sujetos según las variables sociodemográficas en que se dividió la muestra (edad, antigüedad, carga horaria, turno), hallamos que edad y antigüedad parecieran tener más incidencia que carga horaria y turno, lo cual concuerda con lo encontrado del análisis de las submuestras ya que no se encontró que carga horaria o turno tuvieran efecto sobre la presencia o no del síndrome.

**CAPITULO V**  
**COMENTARIOS**

Nuestra tarea consistió en explorar el nivel de satisfacción laboral y de burn-out percibido por los docentes. Nos encontramos con niveles bajos de burn-out y con un nivel de satisfacción medio, lo cual nos sorprendió, ya que al iniciar el trabajo de investigación creímos, por las características de las instituciones y la situación socio-política actual del país, y en particular de la localidad en que se sitúan los centros educativos analizados, que hallaríamos niveles más elevados de burn-out y niveles bajos de satisfacción.

La localidad en que se realizó el estudio posee pocos habitantes estables, planteamos la posibilidad de comparar los resultados obtenidos con estudios realizados en ciudades de mayor población, como por ejemplo Mar del Plata. Dicha inquietud parte de considerar a las ciudades con más población como poseedoras de un “ritmo de vida más acelerado” que en localidades pequeñas (tránsito, seguridad en las calles, etc). Otro factor a tener en cuenta al comparar localidades con poca población y con mayor cantidad es un dicho que circula en éstas últimas el “aquí nos conocemos todos”, es decir los pobladores de la zona en su mayoría se conocen, “todas las caras son familiares”, no siendo así en las ciudades de mayor masa poblacional. En el caso que nos atañe, la docencia, es probable que los docentes conozcan a los padres de los alumnos fuera del ámbito escolar, que ellos mismos se conozcan fuera del centro educativo, etc., pudiendo ser éste un factor de influencia a la hora de evaluar su tarea dentro del ámbito de trabajo.

Nos parece de importancia para la realización de futuros trabajos el reflexionar acerca de la valoración o "el peso" que el sujeto asigna subjetivamente a los niveles de estrés y satisfacción. Dos personas pueden estar expuestas al mismo nivel percibido respecto a su tarea, sin embargo, para una puede tratarse de algo perfectamente asumible y para la otra de una calamidad.

Por último sugerimos la posibilidad de ahondar en la incidencia que las variables sociodemográficas poseen respecto de los niveles de satisfacción laboral y burn-out. Hemos encontrado que edad y antigüedad podrían tener influencia en dichos conceptos, consideramos que conocer de qué modo se produce ésta influencia, es decir qué de la variable antigüedad genera mayor nivel de burn-out, podría dar nuevas herramientas para realizar un plan de intervención en las instituciones.

## Bibliografía

- Villanueva Río, Jiménez Sánchez, García Sánchez, Duran Iniesta. (2005). *“Valoración de las fuentes de estrés laboral en personal docente”*. Región de Murcia. Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral. Area de Ergonomía y Psicología.
- Moreno Jiménez, Garroza Hernández, González Gutiérrez. (2000). *“La evaluación del estrés y el burn-out del profesorado: el CBP-R”*. Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones, 2000, Vol. 16 (1), pág.331-349.
- Meliá, Peiró. (1989). *“El cuestionario de satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez”*. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Vol 4 (11), pág. 179-187.
- Moreno Jiménez, B. (1999). *“Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida”*. Revista de Psicopatología y Psicología clínica. Vol. 4, Nº 3, pág. 163-180.
- Maslach, Jackson. (1984). *“Burnout in organizacional settings”*. Applied social psychology annual 5. Beverly Hills, CA: Sage. In S. Oskamp Editorial.
- [www.abc.gov.ar](http://www.abc.gov.ar) Dirección General de Cultura y Educación. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.
- [www.me.gov.ar](http://www.me.gov.ar) Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación Argentina.
- [www.perfil.com](http://www.perfil.com) Diario Perfil versión electrónica. 15/09/06
- Meliá, Peiró. (1998). *“Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12”*. Universidad de Valencia. Unidad de Investigación de Psicometría.
- Cordes, C.L. y Dougherty, T.W.: A review and integration of the research on job burnout. Academy of Management Review, 18, 4, 1993, Págs. 621-656.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997): *“La verdad acerca del Burn-out”*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Meliá, J.L. (1987): *“La incidencia de los factores de conflicto de rol y ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral”*. Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Madrid. 287.

- Beehr, Walsh. (1976): “*Relaciones del estrés a nivel organizacional e individual*”. Revista de Psicología aplicada. Vol. 61. Pág. 41 a 47.
- Peiró, J.M., Meliá, J.L. (1985): “*La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral*”. Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo. Barcelona, pp.305-333.
- Caplan, R. D. (1975). “*Demandas del trabajo y salud del trabajador*”. Instituto Nacional de Salud y Seguridad Laboral. U.S. Departamento de Salud.
- Salanova, Martínez. (2002): “*Obstáculos y facilitadores organizacionales y su relación con el burn-out docente*”. Universidad de Castellón, España. Grupo de Investigación WONT. Área de Psicología Social.

**ANEXO**

Esta encuesta ha sido diseñada para conocer tus impresiones sobre diversos aspectos relacionados con tu ámbito de trabajo, este constituye un estudio que realizan los estudiantes José Canteros, Milagros Malgor y Sabrina Scigliano, como requisito para sus estudios en la carrera de Licenciatura en Psicología, los datos que se recojan por este medio serán anónimos, confidenciales y utilizados al sólo fin ya enunciado.

1. Sexo  F  M

2. Edad

3. Turno  M  T

3.1. Antigüedad  0 a 5 años  5 a 10  + de 10

3.2. Horas diarias de trabajo

4. Educación  Primaria  
 Secundaria  
 Terciaria  
 Universitaria

5. Familia

6. ¿Con quienes vivís?.....

A continuación encontrarás una serie de preguntas acerca de tus características personales, en la siguiente una encuesta que se responde marcando con una cruz en el casillero que represente con mayor fidelidad tu grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación escrita en esa línea.

Te pedimos que respondas lo más sinceramente posible, para que la información brindada contribuya al éxito de nuestro estudio. Al realizar tus evaluaciones por favor recordá:

1. Responder a todas las afirmaciones, sin dejar ninguna en blanco.
2. Marcar solamente una X por cada afirmación

La encuesta es anónima por lo que no debes poner tu nombre, sino sólo informar acerca de tu opinión en relación con tu lugar de trabajo:

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**  
**J. L. Meliá y J. M. Peiró (1998)**

		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Los objetivos, metas que deben alcanzar.					
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
3	El entorno físico y el espacio de que dispone su trabajo.					
4	La temperatura de su lugar de trabajo.					
5	Las relaciones personales con sus superiores.					
6	La supervisión que ejercen sobre usted.					
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.					
10	El apoyo que recibe de sus superiores.					
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12	La forma en que se gestiona aspectos laborales en su institución.					

Muchas gracias por tu colaboración

# CBP-R

---

Por favor, indique la respuesta que mejor describe su situación profesional como profesor. Rodee con un círculo la respuesta deseada según la siguiente clave de clasificación:

1. No me afecta
2. Me afecta un poco
3. Me afecta moderadamente
4. Me afecta bastante
5. Me afecta muchísimo

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Falta de seguridad o continuidad en el empleo            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Amenaza de violencia de los estudiantes o vandalismo     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Sentimiento de estar bloqueado en la profesión           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Salario bajo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Estar aislado de los compañeros                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Conflictos con la administración                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Contactos negativos con los padres                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Imagen pública de los profesores                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Falta de servicios de apoyo para problemas profesionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Falta de servicios de apoyo para problemas personales   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Amenaza de cierres de Institutos                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Por favor, a continuación indique la respuesta que mejor describe su grado de acuerdo con cada frase. Rodee la respuesta deseada según la siguiente clave de clasificación:**

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 12. Los padres están implicados en la educación de sus hijos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. A los profesores en mi instituto se les anima a intentar soluciones nuevas y creativas para los problemas existentes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Los recursos materiales en mi instituto (edificios, clases, mobiliario...) son mantenidos adecuadamente              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. En mi instituto se reconoce a los profesores cuando realizan su trabajo de manera excepcional                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Enseñar me agota emocionalmente  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Siento que cualquier día podría tener un ataque de nervios, si no dejo de enseñar                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. A veces tiendo a tratar a los estudiantes como objetos impersonales  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Me siento alienado personalmente por mis compañeros  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. No tengo claro cuáles son mis funciones y las responsabilidades de mi trabajo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. En lo fundamental, yo diría que estoy muy contento con mi trabajo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Actualmente encuentro que mi vida es muy provechosa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Me causa bastante estrés intentar completar informes y papeles a tiempo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 24. Cuando realmente necesito hablar a mi superior, él/ella está deseando escuchar   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. A veces tengo que saltarme reglas del instituto para llevar a cabo mis tareas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Mi superior me convoca junto con otros compañeros a reuniones conjuntas para tomar decisiones y resolver problemas comunes         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Me siento ansioso y tenso al ir a trabajar cada día  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Siento que mis alumnos son "el enemigo"  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Siento una presión constante por parte de los otros para que mejore mi trabajo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Hay una diferencia entre el modo en que mi superior piensa que se deberían hacer las cosas y cómo yo creo que deben hacerse        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Es muy estresante dar una buena educación en un ambiente de poco apoyo financiero  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Mi superior toma en consideración lo que digo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Me preocupa beber demasiado alcohol  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Recibo información suficiente para llevar a cabo mi trabajo con efectividad  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Lo paso mal para satisfacer las demandas en conflicto de estudiantes, padres, administradores y profesores                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Sabiendo lo que sé ahora, si tuviera que decidir de nuevo si elijo este trabajo, definitivamente lo haría                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Mi superior siempre insiste en que resuelva mis propios problemas de trabajo, pero está disponible para aconsejarme si lo necesito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Me produce una gran cantidad de estrés el cambio de normas, valores... profesionales   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Mi superior "da la cara" por la gente que trabajamos en el instituto   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. En general, mi trabajo se adapta muy bien a la clase de trabajo que yo deseaba   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. Siento que tengo trabajo extra más allá de lo que debería esperarse normalmente de mí  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. Mi profesión está afectando negativamente mis relaciones fuera   |   |   |   |   |   |

del trabajo	1	2	3	4	5
43. Se me hace muy difícil volver al trabajo después de las vacaciones	1	2	3	4	5
44. Siento que me es imposible producir algún cambio positivo en la vida de mis alumnos	1	2	3	4	5
45. Mi instituto reúne materiales suficientes para que los profesores sean efectivos	1	2	3	4	5
46. Siento que realmente no les gusto a mis alumnos	1	2	3	4	5
47. Siento que mi trabajo está afectando negativamente mi salud	1	2	3	4	5
48. Se me imponen obligaciones relacionadas con el instituto sin los recursos y materiales adecuados para cumplirlas	1	2	3	4	5
49. Intentar impedir que mi trabajo sea demasiado rutinario y aburrido me causa mucho estrés	1	2	3	4	5
50. Actualmente encuentro que disfruto bastante de mi vida	1	2	3	4	5
51. Con frecuencia me siento deprimido respecto a mi profesión	1	2	3	4	5
52. Cuando tengo conflictos con padres o alumnos, mi superior me da la clase de apoyo que necesito	1	2	3	4	5
53. Mis compañeros y yo tenemos tiempo con regularidad durante las horas escolares para discutir temas relacionados con el trabajo	1	2	3	4	5
54. Si un buen amigo/a me dijera que estaba interesado en tener un trabajo aquí, tendría serias reservas en recomendárselo	1	2	3	4	5
55. Tener que participar en actividades escolares fuera de las horas habituales de trabajo es muy estresante para mí	1	2	3	4	5
56. Se me informa de las cosas importantes que ocurren en mi Instituto.	1	2	3	4	5
57. Los criterios de funcionamiento para mi trabajo son demasiado altos	1	2	3	4	5
58. Es imposible tratar con los alumnos con una base personal e individual	1	2	3	4	5
59. Puedo predecir lo que se esperará de mi trabajo mañana	1	2	3	4	5
60. Encuentro muy estresante estar atento a los problemas y necesidades individuales del alumnado	1	2	3	4	5

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 61. Actualmente encuentro mi vida bastante aburrida  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 62. Se me da demasiada responsabilidad sin la autoridad adecuada para cumplirla  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 63. Siento que me es inútil hacer sugerencias sobre mi trabajo, porque las decisiones se toman a pesar de mis intentos para influir en ellas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 64. Me preocupa tomar demasiadas drogas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 65. Mi instituto ofrece incentivos para motivar a los estudiantes  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 66. Tengo sentimientos de intranquilidad acerca de mi futuro profesional   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |