

Unidad Académica: Facultad de Psicología

Universidad Nacional de Mar del Plata

Título del Proyecto: “El Síndrome de Burnout en los docentes de una escuela Primaria básica de la ciudad de Mar del Plata”

Informe Final de Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S. 143/89

Apellido y nombre de las alumnas, Matricula y Año, Tipo y Número de documento

Gómez, María Florencia – Mat. 5912/02 – DNI: 30.390.541

Vazquez, Jimena – Mat. 5872/02 – DNI: 30.664.205

Apellido y Nombre del Supervisor:

Supervisor: Dra. Terroni, Nancy

Cátedra o seminario de radicación: Grupo de investigación en Psicología cognitiva y educacional (GIPCE), Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Fecha de Presentación:



N° CLASIFICACION:	ADQUISICION:
7-28 6	
	N° INVENTARIO:
	R-596

“Este informe Final corresponde al requisito curricular de investigación y como tal es de propiedad exclusiva de las alumnas Gómez, María Florencia y Vazquez, Jimena 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 si en el previo consentimiento de sus autores.”

“El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las alumnas Gómez, María Florencia matrícula N° 5912/02 y Vazquez, Jimena matrícula N° 5872/02, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 19 días del mes de julio del año 2009.”

Firma, aclaración y sello del supervisor y/o Co-supervisor.



Supervisor: Dra. Nancy Terroni

NANCY TERRONI
Dra. en Psicología
M.P. 45862

Página con el informe de Evaluación del Supervisor y/o Co-supervisor.

Aval del Director del proyecto al que pertenece el supervisor.

Mar del Plata, 17 de julio de 2009

Sra. Secretaria de Investigación
Mg. María Cristina Belloc
Facultad de Psicología

De mi mayor consideración:

En carácter de supervisora del trabajo de investigación de grado denominado: "El Síndrome de Burnout en los docentes de una escuela primaria básica de la ciudad de Mar del Plata", perteneciente a las alumnas Gómez, Florencia (mat. 5912/02) y Vazquez, Jimena (mat.5872/02), informo que, finalizada la supervisión, el trabajo presenta un nivel muy satisfactorio. En el mismo se analiza y compara el Nivel de Burnout que presentan las docentes con y sin alumnos a cargo y examinan además las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). Para ello administraron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y mantuvieron entrevistas con las docentes con la finalidad de relevar información concerniente a las condiciones laborales según dimensiones de la variable CyMAT.

Considerando los requisitos contemplados en el artículo 20 del reglamento del trabajo de investigación, se aprueba el trabajo, en tanto que:

- 1- El informe final alcanza todos los objetivos formulados en el plan de trabajo.
- 2- El trabajo responde a una investigación no experimental transeccional, con un análisis de los datos estadístico-descriptivo. Sus resultados aportan datos de interés con respecto a la salud psicofísica de las docentes de escuela primaria básica, analizando también las variables contextuales implicadas en la labor diaria de estos trabajadores. Se plantean nuevos interrogantes y futuras líneas de investigación con respecto a la temática.
- 3- A lo largo de la elaboración del informe final, no se presentaron dificultades de relevancia. Las alumnas efectuaron consultas pertinentes y realizaron mejoras durante todo el proceso, alcanzado un alto grado de coherencia entre las actividades planeadas y las llevadas a cabo, así como también entre la articulación y la consistencia interna del informe final.



Dra. NANCY TERRONI
Facultad de Psicología.
UNMdP/Conicet

NANCY TERRONI
Dra. en Psicología
M.P. 45862


“Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al trabajo de investigación presentado por las alumnas Gómez, María Florencia, matricula 5912/02 y Vazquez, Jimena, matricula 5872/02 “

Firma y aclaración de los miembros integrantes de la Comisión Asesora.

10 (generalmente)

Firma de Aprobación:


Haydee Oceano


Nancy Tolsoni



Plan de trabajo (cuatro páginas con proyecto aprobado)

098470

UNIVERSIDAD DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - REQUISITO CURRICULAR

PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 143/89

Nombres y Apellidos: Gómez, Florencia; Vazquez Jimena.

Matricula y Año: 5912/02; 5872/02

Cátedra o seminario de radicación: Facultad de Psicología, Universidad de Mar del Plata

Supervisor: Dra. Nancy N. Terroni

Consignar si el proyecto forma parte de uno mayor en desarrollo: SI – No

Título del Proyecto: EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE UNA ESCUELA PRIMARIA BÁSICA DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA.

PALABRAS CLAVE: Burnout –Educación Primaria - Docentes

DESCRIPCIÓN RESUMIDA: Desde hace unos años se ha identificado en los profesionales que brindan algún tipo de asistencia o que poseen un vínculo emocional con otra persona (médicos, enfermeros, docentes, etc.) una respuesta similar al estrés, denominada Burnout o desgaste profesional. Se trata de una variable multidimensional, integrada por cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Por medio de la realización de este trabajo de investigación, se analizará el Síndrome de Burnout en profesionales docentes de una escuela Primaria Básica de la Ciudad de Mar del Plata del turno mañana. Dicho análisis se efectuará a docentes con alumnos a cargo y otros que se desempeñen en tareas administrativas o de orientación pero que no estén en contacto permanente con los niños (secretarias, directivos, personal de gabinete), esto se realizará con la finalidad de observar diferencias respecto al síndrome estudiado, en ambas modalidades de trabajo. Se tendrán en cuenta otras variables entre ellas la antigüedad en el rol, cantidad de chicos a cargo y cantidad de cargos de los docentes.

Para ello se administrará el Inventario denominado MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1986) y entrevistas semi-dirigidas con la finalidad de recabar información adicional acerca de la institución educativa. Los resultados serán de utilidad para reflexionar sobre las prácticas educativas con relación a la salud de los propios docentes y la forma en que esto repercute en la comunidad educativa; además permitirá examinar otras variables intervinientes que pudieran estar afectando su trabajo.



Objetivo General:

- Analizar la presencia del Síndrome de Burnout en Profesionales Docentes que pertenecen a una Escuela Primaria Básica.

Objetivos Particulares:

- Medir el nivel de Burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) en los docentes de una escuela primaria básica
- Comparar el nivel de burnout en docentes con y sin alumnos a cargo y verificar si las diferencias son significativas.
- Examinar otras variables del contexto laboral que pudieran estar incidiendo en la salud de los docentes

Métodos y Técnicas:

Para medir el nivel de Burnout de los docentes, se administrará el inventario de Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986), que nos permitirá determinar el grado de burnout en función de la intensidad con que los docentes con y sin alumnos a cargo manifiestan determinadas sensaciones. El mismo consta de veintidós ítems repartidos en tres escalas, cada una de las cuales se identifica con tres dimensiones establecidas: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal; y emplea una escala Likert de 7 puntos

También realizaremos entrevistas semi-dirigidas con informantes claves para obtener datos adicionales sobre los profesionales y la institución educativa.

Participantes: 20 Profesionales de turno mañana (Personal Docente con y sin alumnos a cargo) de una escuela Primaria Básica de la Ciudad de Mar del Plata.

Procedimiento: La tarea a realizar consiste en la administración con participación voluntaria del MBI al total de la muestra seleccionada; dicho inventario será de carácter anónimo para evitar posibles sesgos en la información brindada.

Para ello se concurrirá en varias oportunidades al establecimiento educativo, realizando además entrevistas semi-dirigidas con diferentes profesionales que actuarán a modo de informantes claves, brindando información adicional sobre otras variables que pudieran perjudicar la salud de los docentes y proveyendo datos del establecimiento educativo.

Análisis de los datos:

El análisis de los datos será de tipo descriptivo. Las comparaciones entre ambos grupos (docentes con y sin alumnos a cargo) se efectuarán mediante la prueba t student para muestras independientes. Dicho análisis confirmará si las diferencias halladas son significativas desde el punto de vista estadístico.

Lugar donde se realizará el trabajo: Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata.

Actividad	Meses						
	1	2	3	4	5	6	7
Búsqueda Bibliográfica	X						
Elaboración del marco Teórico		X	X				
Administración del MBI y Entrevistas				X			
Análisis de los Resultados Obtenidos					X	X	
Comparación de Resultados						X	X
Redacción del Informe Final							X

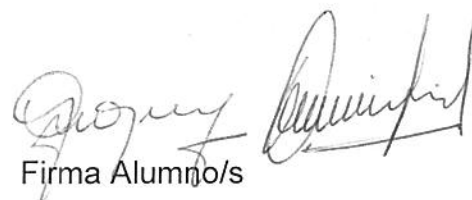
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Frigerio, G; Poggi, M; Tir- Frigerio, G; Poggi, M; Tiramonti, G; Aguerrondo, I. (1995). *Las Instituciones Educativas Cara y Ceca. Elementos para su Gestión.*
- Maslach, J.; Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual.* California: Consulting Psicología Press.
- Neira, M. (2004) *Cuando se enferman los que curan.* Buenos Aires
- Peiró, J. M. (1995). *Psicología de la Organización.* Tomo 2. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sauaya, D. (2003). *Salud mental y trabajo.* Buenos Aires: Lugar.
- Terroni, N. (2002). *El Nivel de Satisfacción de los trabajadores de una Institución de Salud Pública. Su relación con el Ausentismo y la Salud Psicofísica.* Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP)
- Terroni, N.; Tedeschi, H. (1999). Crisis en los Profesionales de Salud. El Síndrome de Burnout. *Revista del Colegio de Psicólogos, Distrito X, Pcia. Bs. As.* 3, (10), 16-18.
- [http:// www.educaweb.com/EducaNews/interfase](http://www.educaweb.com/EducaNews/interfase)



Firma Supervisor
NANCY TERRONI
 Dra. en PSICOLOGÍA
 M.P. 45862


Firma Co-Supervisor



Firma Alumno/s

Comité de Investigación

Comité de Investigación

Aprobado 
 8-05-07

Índice General

	Págs.
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes Históricos.....	5
3. Marco Teórico.....	12
3.1 Síndrome de Burnout.....	13
3.2 Características del ámbito educacional. Instituciones Educativas...21	
3.3 Docencia ¿profesión de riesgo?.....	24
4. Metodología.....	29
4.1 Métodos y Técnicas utilizadas.....	30
4.2 Definiciones conceptuales y operacionales de las variables.....	32
5. Análisis de datos.....	36
5.1 Antecedentes históricos de la EPB.....	37
5.2 Análisis de las entrevistas.....	38
5.3 Análisis estadístico. Nivel de Burnout en docentes.....	41
6. Conclusiones.....	49
7. Bibliografía.....	55
8. Anexos.....	60
8.1 MBI. Inventario administrado al personal de la institución educativa.....	61
8.2 Modelo de entrevistas administrada.....	63



1. Introducción

1. Introducción

En este apartado queremos dar a conocer algunos aspectos referidos al trabajo de investigación de pre – grado que es requisito para la obtención de la Licenciatura en Psicología.

Este proyecto se inició a partir del conocimiento que teníamos sobre investigaciones anteriores llevadas a cabo, en las cuales se abordó la temática del Burnout en todas sus variantes.

Teniendo en cuenta que ya se han realizado gran cantidad de investigaciones a cerca de este síndrome en el ámbito de la salud, nos pareció interesante enfocar este trabajo en otra área: la Educación.

En el caso particular de este proyecto lo que nos interesa profundizar es sobre el síndrome de burnout o desgaste profesional en profesionales docentes de una escuela primaria básica de la ciudad de Mar del Plata.

Nuestros objetivos son analizar la presencia de burnout en personal docente, medir el nivel de desgaste profesional en los mismos, comparar el nivel de burnout en docentes con y sin alumnos a cargo, interpretando la significatividad de las diferencias y examinar otras variables del contexto laboral que pudieran estar incidiendo en la salud de los docentes.

Para llevar a cabo lo anteriormente citado, como primer paso se procedió a la búsqueda bibliográfica en bases de datos, artículos de Internet

y publicaciones científicas. Se tuvieron en cuenta los antecedentes previos entre otros las tesis de grado efectuadas por alumnos sobre temáticas pertinentes.

La metodología de esta investigación consistirá en un estudio de carácter descriptivo. Se administrará el inventario denominado MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1986), que nos permitirá determinar el grado de Burnout en función de la intensidad con que los docentes con y sin alumnos a cargo manifiestan determinadas sensaciones. También realizaremos entrevistas semi dirigidas con informantes claves teniendo como finalidad recabar información adicional acerca de la Institución Educativa en cuestión.

Los resultados nos serán de utilidad para poder reflexionar sobre las prácticas educativas con relación a la salud de los docentes y cómo influye esto en la comunidad educativa, analizando también otras variables independientes que pudieran estar repercutiendo en su trabajo.

A partir de analizar la presencia/ ausencia del síndrome de Burnout en profesionales docentes, algunos de los interrogantes que se nos plantean para el desarrollo de esta investigación son los siguientes: en el caso de la existencia del síndrome ¿El nivel es significativo desde el punto de vista estadístico?; ¿Existe una diferencia importante en el nivel de Burnout entre los docentes con y sin alumnos a cargo?; ¿Habrán otras variables que pudieran estar incidiendo en la salud de los docentes?; ¿Aparecen reflejadas

las tres dimensiones del síndrome (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) en la misma proporción?

Tendremos en cuenta para el desarrollo de este trabajo los antecedentes de investigaciones previas efectuadas ya que ello nos permitirá establecer el estado del arte con relación a esta temática: el síndrome de Burnout en los docentes de una escuela primaria básica de la ciudad de Mar del Plata.

Se espera por medio de este trabajo de tesis de grado, poder dilucidar los interrogantes planteados y vislumbrar las características de este síndrome y su incidencia en la salud de los profesionales docentes.



2. Antecedentes Históricos.

2. *Antecedentes históricos*

En torno al Síndrome de Quemado (*Burnout*) en educación, se han realizado las siguientes investigaciones:

El ámbito de la enseñanza ha sido considerado uno de los contextos de trabajo donde los profesionales parecen más expuestos a padecer el síndrome de estar quemado o (*Burnout*) (Maslach y Jackson, 1986; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), considerándolo en general como un estado mental negativo caracterizado por agotamiento emocional, acompañado de distrés, sentimientos de reducida competencia, poca motivación y actitudes disfuncionales en el trabajo (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Llorens Gumbau publicó en el año 2005 en la revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, un artículo bajo el título "*Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria*". Según los resultados encontrados por el equipo de investigación WONT (Prevención Psicosocial) de la *Universitat Jaume de Castellón* son las profesoras las que manifiestan encontrarse más agotadas, se sienten menos eficaces y muestran mayores síntomas depresivos. Por otro lado, los profesores entre 43-57 años son los que tienden a mostrar más actitudes cínicas hacia el trabajo y tienden a "despersonalizar" a compañeros y a los propios estudiantes, se sienten menos competentes a nivel profesional, con más síntomas depresivos y menos satisfechos a nivel laboral. Además, son los profesores que imparten grupos mixtos de

Enseñanza Secundaria y Enseñanza Obligatoria los que muestran mayores niveles de agotamiento y cinismo; siendo asimismo los que imparten este tipo de enseñanza los que muestran mayores niveles de ansiedad (García, Llorens, Salanova, y Cifre, 2004; Salanova, Llorens, y García, 2003). Los Licenciados Duran, Extremera y Montalbán (2005) han realizado en Málaga un estudio que analiza el *Burnout* docente desde una orientación guiada por la Psicología Positiva evaluando a la vez el nivel de *Engagement* (compromiso laboral) de los profesionales. Se trata de un constructo motivacional positivo, estado cognitivo-afectivo persistente en el tiempo, no focalizado a una conducta u objeto específico, e integrado por las dimensiones de Vigor, Dedicación y Absorción (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000; Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002). Asimismo, fueron incluidas la Satisfacción vital y laboral como medidas de bienestar psicológico general y de bienestar en el contexto de trabajo. De modo específico, se ha examinado en qué grado la presencia de *Burnout* y *Engagement* contribuyen a la explicación de la Satisfacción laboral y vital. Investigaciones previas han mostrado vínculos positivos entre indicadores de bienestar laboral y *Engagement* (p.ej., Satisfacción y entusiasmo laboral; Salanova *et al.*, 2000), si bien aún no han sido explorados los lazos entre este constructo e indicadores de bienestar personal. Igualmente se han identificado antecedentes y consecuentes diferenciales para *Burnout* y *Engagement*, vinculándose éste con la disponibilidad de recursos y una

menor intención de abandono (Schaufeli y Bakker, 2004).

Por otra parte, se realizó una investigación de reciente presentación (Redó, 2007) sobre la incidencia del síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y primaria de la zona del Vallés Occidental, de la cual se extrajeron las siguientes conclusiones: Los resultados más contundentes fueron los obtenidos en la subdimensión de cansancio emocional, puesto que se evidencia una alta significación de la misma, detectándose una evidente sensación de cansancio físico y emocional. La variable edad muestra diferencias significativas en la subdimensión de Cansancio emocional. También se ha podido establecer una relación entre las subdimensiones del *Burnout* y las percepciones de los docentes, encontrando relaciones importantes e inversas entre las puntuaciones elevadas de *Burnout* y la percepción de la Eficacia personal. Finalmente se advirtió que la actividad docente se caracterizaba por realizarse en un ambiente en el que las relaciones de poder, la diversidad de ideologías y metas, la negociación y la búsqueda de consenso son elementos que influyen y determinan la práctica pedagógica, el desarrollo de la profesionalidad docente, y la forma de concebir, diseñar y desarrollar las prácticas educativas en un contexto social y político específico. Sólo la coherencia y compromiso con la problemática de los docentes, puede proporcionar la necesaria base para enfrentarse a lo imprevisto, a los nuevos retos y a la búsqueda de respuestas que hay que elaborar sobre la marcha.

Los investigadores extraen como conclusión de su trabajo que tanto los propios docentes como las instituciones y la administración han de ser conscientes de la importancia de la salud de los profesores para una enseñanza de calidad.

Otro estudio establece un interrogante: ¿Por qué el estrés castiga más a los profesionales de la enseñanza que a otros Actores sociales (economistas, abogados, arquitectos, etc.)?. Establece que los profesionales de la enseñanza constituyen uno de los principales afectados por la depresión, la fatiga psíquica, el estrés y otras dolencias psíquicas o derivadas de ellas, tales como el Burnout. También plantea que existen técnicas para evitar el Burnout entre los profesionales de la enseñanza, como el hecho de fomentar la formación de los profesores en técnicas de relajación física-psíquica y en la resolución de conflictos. A nivel personal, también existen estrategias que pueden evitar o prevenir el síndrome. (Galán. Pedagoga del Instituto Superior de Estudios Psicológicos (ISEP 2007).

El investigador Serrato (2007) ha caracterizado al Burnout como “El enemigo invisible del docente” y plantea que: “el estrés laboral es un síntoma de que algo no funciona bien en el trabajo, no un punto débil del individuo” (artículo publicado en educaweb.com).

Los estudios realizados indican que más de un cuarto de los trabajadores de la Unión Europea cree que el estrés laboral afecta a su

salud. Una carga excesiva de trabajo puede contribuir a crear estrés laboral. (Escuela de Arte de Sevilla. 2007).

Por su parte el Consultor y formador en Habilidades Sociales, Dr. Blanco (2007) plantea en su investigación que, los profesores se manifiestan porque ya no se sienten seguros en sus centros educativos y enseñar se está convirtiendo en una profesión de riesgo. El problema de la violencia en las aulas no atañe solo a los profesores, también afecta a los alumnos; y sus causantes no parecen ser una minoría. En épocas anteriores el profesor era una autoridad indiscutible, aunque en ocasiones careciese de poder personal y sus enseñanzas fueran nefastas; aunque se pasara al autoritarismo y resolviera con los alumnos sus propios conflictos internos. Hoy, la educación en valores se está convirtiendo en un discurso vacío, en un veto moral que no parece dar muy buenos resultados a la hora de controlar la agresividad y hasta es posible que provoque resultados contrarios a los inicialmente buscados. (2007).

Las doctoras, Restrepo-Ayala, Colorado-Varga y Cabrera-Arana realizaron una investigación cuyo objetivo fue explorar manifestaciones de desgaste emocional y físico o síndrome de Burnout, en docentes oficiales de Medellín, Colombia 2005. Los investigadores plantean que existirían una serie de variables, (factores ambientales, organizacionales y/o personales predisponentes, desencadenantes o agudizantes) que influirían en la presencia del Síndrome. Sugieren profundizar en la exploración de variables

personales, familiares y sociales que potencialmente responden por las manifestaciones del síndrome.

El Licenciado Ogian (2007) ha llevado a cabo un trabajo de investigación planteando como objetivos realizar un análisis epidemiológico del estrés laboral-profesional en el distrito de Coronel Rosales (Argentina) en el área de educación, comparándolo con baremos de Argentina (Pektevicius 2005). También para detectar los posibles estresores que influyen en este ámbito y las variables que interactúan, obteniendo como conclusiones que el Cansancio emocional es mayor en docentes de alumnos adolescentes y menor en la rama especial en la cual disminuye sensiblemente. También, la percepción del poco compromiso en algunas familias y el estado en la educación, posiciona a los docentes en el protagonismo exclusivo de educar, dejándolo atrapado y sin salida, dando lugar a sentimientos de indefensión. Por otro lado, la vivencia de la existencia de un componente agresivo en algunos alumnos y su indiferencia en el aprendizaje provoca la necesidad de recurrir a mayores exigencias en el docente, hasta muchas veces superar sus posibilidades, no pudiendo encontrar de esta manera, una salida a esta problemática.

3. Marco Teórico

3. Marco Teórico

3.1. Síndrome de Burnout

Se presentan a continuación un detalle de las conceptualizaciones teóricas que permiten una comprensión adecuada y un abordaje empírico del problema en estudio.

El término inglés “*Burnout*” alude a estar fundido, quemado, agotado, gastado, fatigado, exhausto, consumido, apagado.

La expresión “estar quemado” se emplea coloquialmente para manifestar que se ha perdido la ilusión por el trabajo. Técnicamente es estar agotado emocionalmente y mostrar una actitud negativa hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol.

En el ámbito de la salud, surgió en 1974 con H. Freudenberger, psiquiatra de Nueva York, especialista en atención de toxicómanos, quien observó a los voluntarios y a los jóvenes colegas que al poco tiempo de trabajar presentaban pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, depresión, trato distante y agresivo con los pacientes y eligió para describirlo el mismo término que los pacientes referían su estado por el consumo de drogas.

Gil - Monte y Peiró (1995) establecen que el síndrome de Burnout se diferencia de la *depresión*, ya que mientras el Burnout es un constructo psicosocial crónico, que surge a partir de ciertas condiciones de las relaciones interpersonales y organizacionales, motivado por el estrés del

ámbito laboral, y que puede cursar con síntomas depresivos, la depresión es un trastorno clínico, con síntomas afectivos, cognitivos, fisiológicos y comportamentales, que afecta todas las áreas de la vida del sujeto. En el Burnout el sujeto no presenta humor depresivo pero sí falta de ilusión, motivación y un estado de agotamiento físico y mental que no desaparece con el descanso.

Estos autores también lo diferencian de otros conceptos como la *ansiedad* (estado de tensión y malestar ante la inminencia de un peligro real o imaginario), diciendo que el Burnout es un concepto más amplio del cual la ansiedad puede formar parte. Además lo distinguen de la *insatisfacción* ya que el síndrome puede coexistir con la satisfacción laboral y de la *fatiga* en la que la recuperación puede ser rápida y también exitosa.

Por su parte, Christine Maslach, psicóloga social, al estudiar las respuestas emocionales de los profesionales de asistencia, habló de “sobrecarga emocional” y consideró que denominarlo Burnout era menos estigmatizador que utilizar diagnósticos psiquiátricos. Diseñó junto con S. Jackson en 1986 el instrumento más utilizado para su diagnóstico, el MBI (Maslach Burnout Inventory).

No existe una definición unánime sobre Burnout, pero hay consenso en considerar que se manifiesta como una respuesta al estrés laboral crónico.

Se lo puede definir desde dos perspectivas, una clínica, que lo caracteriza como el estado al que arriba el sujeto a consecuencia del estrés

laboral, y desde una psicosocial, que lo define como el proceso generado en la interacción entre entorno laboral y las características personales del sujeto.

Pines y Aronson en 1988 extendieron la definición a otros profesionales, definiéndolo como el “estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por involucrarse por tiempo prolongado en situaciones laborales emocionalmente demandantes”.

Por su parte, Brill en 1984 lo caracterizó como un “estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo en una persona que no posee otra alteración psicopatológica mayor”, afirmando que se presenta en el sujeto que previamente tenía un funcionamiento laboral adecuado.

Desde la perspectiva Psicosocial, la definición más conocida es la de Maslach y Jackson (1986) que describen que el síndrome está compuesto por Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal en el trabajo.

Entienden al *Agotamiento emocional* como desgaste, cansancio o fatiga que se puede manifestar física y/o psíquicamente, junto con la sensación de no tener más nada que ofrecer profesionalmente.

Es una sumatoria de situaciones frustrantes que lleva a un estado de saturación emocional y anímica: hace que el trabajador llegue a su límite de tolerancia a veces en un solo día.

La *Despersonalización* apunta al desarrollo de actitudes y respuestas

negativas, deshumanizadas e insensibles hacia los que reciben la asistencia, con irritabilidad, falta de motivación, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad.

Es una fase de aislamiento, de distanciamiento emocional que puede ser considerada un intento de adaptación a la situación para no implicarse. Es un mecanismo defensivo que emplean los profesionales para lograr distancia emocional en los vínculos y con ello, la adaptación.

La baja *Realización Personal* en la tarea, es la tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo con baja estima profesional y autorreproches por no alcanzar los objetivos. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente. En esta etapa hay pérdida de ideales y un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas creando una especie de auto-reclusión.

Estos tres aspectos están ligados entre sí a través de una relación asimétrica donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y la auto evaluación negativa.

El síndrome de Burnout se considera un proceso continuo y los aspectos indicadores pueden estar presentes en mayor o menor grado, siendo su aparición no de forma súbita, sino que emerge de forma paulatina,

larvada, incluso con aumento progresivo de la severidad.

Según Chernis (1980) el Burnout se desarrolla en cuatro fases evolutivas:

* Primera fase: tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos materiales y humanos, de manera que las demandas exceden a los recursos, y provoca estrés agudo, es decir, se trataría de una situación de estrés psicosocial.

Hay una serie de factores o situaciones que conducen al estrés como el desencanto con el trabajo, exceso de compromiso, responsabilidad y enfrentamiento a situaciones difíciles y un excesivo contacto directo con otros seres humanos.

* Segunda fase: se produce un estado de tensión psicofísica, excesos o sobre esfuerzos en los que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, aparecen signos de ansiedad y fatiga.

El individuo realiza un sobreesfuerzo, para adaptarse a las demandas pero esto sólo funciona transitoriamente; luego empieza a perder el control de la situación y sobrevienen síntomas como menor disposición al trabajo y reducción de las metas laborales. Hasta aquí el cuadro es reversible.

* Tercera fase: se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a las personas de forma distanciada, rutinaria y mecánica,

anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta.

Se observa en las personas afectadas una falta de energía y entusiasmo, una disminución del interés por los demás, se percibe la frustración, la desmotivación y sobre todo una gran desmoralización.

Comienzan a desarrollar actitudes negativas y se insensibilizan ante los problemas que requieren ayuda. El individuo se siente agotado, hostigado por el trabajo, se aleja de la familia y de los amigos y a veces se hunde en la depresión, e incluso en los casos avanzados puede llevar al suicidio.

* Cuarta fase: el individuo deteriorado psicofísicamente presenta frecuentes ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea.

Esta etapa se caracteriza por la posibilidad de aparición del alcoholismo, drogadicción y suelen aparecer enfermedades graves tales como cáncer, accidentes cardiovasculares, etc. Durante esta etapa la persona tiende a abandonar el trabajo.

En cualquiera de los niveles se generan emociones como la tensión, ansiedad, miedo, depresión, hostilidad abierta o encubierta. Esto afecta la calidad de las tareas, se deteriora el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, se incrementa la rotación, el ausentismo, así como el agotamiento y las enfermedades.

Así como diferentes fases de evolución del síndrome, existes además diferentes grados de Quemazón o Burnout:

- Leve: presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, etc. Pueden observarse cambios en el carácter y disminución de operatividad laboral y eficacia.

- Moderado: generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual y pesimismo.

- Grave: disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el abuso de alcohol y/o de los psicofármacos.

- Extremo: aislamiento y sentimiento de pena y tristeza. La sensación de fracaso se acompaña de falta de sentido del trabajo y de la profesión. Existe riesgo de cometer suicidio.

Gil Monte, Peiró y Valcarcel desarrollaron en 1995 un modelo explicativo del Burnout, el cual se iniciaría con baja realización personal en el trabajo junto con alto agotamiento emocional, y la despersonalización constituiría una estrategia de afrontamiento hacia ellos.

Por otra parte, la Dra. en Psicología y Profesora Titular de la Facultad de Psicología y Psicopedagogía en la Universidad del Salvador, Pérez Jáuregui (2000), considera que, el síndrome de *Burnout* es un tipo específico de estrés laboral. Es padecido por los profesionales de la salud y educadores, los cuales, en su voluntad por adaptarse y responder eficazmente a un exceso en las demandas y presiones laborales, se

esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobreexigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio profesional.

Aparece en el comienzo ansiedad, fatiga, irritabilidad - signos por lo general inadvertidos no por el mismo profesional sino por colegas, familiares o amigos- para finalmente sufrir *Burnout*, que puede ser leve, moderado, grave y extremo en su potencialidad de llevar a la muerte.

Dado que el/la profesional que padece el síndrome puede reconocer o no lo que le está ocurriendo, el peligro aumenta porque el proceso puede cristalizarse. Simultáneamente, lo que le ocurre a el/la profesional también afecta a las personas que atiende, generándose así, una disminución de la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio , que podría llegar hasta situaciones en las cuales, las personas atendidas, no sean tenidas en cuenta o resulten maltratadas.

Ahora bien, considerando que el burnout afecta y deteriora la calidad de vida laboral del/a profesional, y que esta situación genera repercusiones en la sociedad en general, entonces podemos decir que el burnout contribuye a la disminución de la calidad de vida de la población. El paradigma de la calidad de vida se centra en la opinión que los protagonistas tienen de sus problemas considerando lo psicosocial desde un abordaje comunitario y con implicancias de tipo político basadas en el



respeto por los derechos humanos; de esta manera el concepto calidad de vida queda definido como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas (Alsinet, 2000), e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos (Casas 1991).

Los profesionales sanitarios y de la educación han sido identificados como colectivos ocupacionales proclives al desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo ya que el estrés en estas profesiones está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales.

En el plano de las relaciones interpersonales las relaciones con los beneficiarios y con los compañeros de igual o diferente categoría cuando son tensas, conflictivas y prolongadas van aumentar los sentimientos de quemarse.

3.2. Características del ámbito educacional: Las Instituciones Educativas

Pérez Gómez (1998) define a la Escuela como “Una Institución que se reproduce a si misma con independencia de los cambios radicales que se provocan en su entorno” (p. 241).

La Institución escolar al igual que las Instituciones en general son

equivalentes a:

1. Sistema de normas y regulaciones generales.
2. Estructura y Organización Social
3. Lugar de Producción y de relaciones sociales.

El primer ítem apunta a mostrar que la educación como institución conforma un cuerpo de indicaciones, regulaciones y normas generales, surgidas a través de la historia de la sociedad a partir de la repetición espontánea de acciones que fueron percibidas en cierto momento como útiles para lograr el éxito y el desarrollo de sus individuos. Pero la crisis educativa actual demuestra la ineficacia de esta organización y sus recursos.

En el segundo se define a la Institución como una estructura social, como organización concreta.

En tercer lugar al definirla como el lugar de la producción de la sociedad, es cuando se plantea la necesidad de diseñar estrategias de intervención que favorezcan los procesos de cambio e innovación en las organizaciones. (Ehuletche 2000)

Se considera también la institución escolar como un sistema de actitudes, que implica una forma de organización de sentimientos, predisposiciones, conocimientos, donde la necesidad de conservarlos determina una dinámica homeostática como resultado.

La Escuela se inscribe en la Institución Educación para hacer cumplir los objetivos esenciales - lo instituido – en la práctica social de la educación

a través de la relación docente – alumno.

La práctica social de la educación es vehiculizada mediante los grupos de cada una de las escuelas. Grupos de autoridades y docentes, de administrativos, de padres cooperadores, de asesores de gabinetes. Las relaciones que estos grupos establecen entre ellos van a delinear un perfil diferente en cada escuela. Este perfil va a incidir directa o indirectamente en el vínculo que establezca el docente con el colectivo de alumnos con el que deberá trabajar. (Boyé 1997)

La docencia como puesto de trabajo obliga a la realización, a veces simultánea, de muchas actividades que van desde el cuidado y mantenimiento de la escuela, planeamiento de actividades docentes, elaboración de materiales didácticos, entre otras y al mismo tiempo mantener constantes relaciones con padres de familia, autoridades, compañeros y alumnos. Lo que implica un gran esfuerzo y carga psíquica en el trabajo.

Se sabe que la función de los docentes en las escuelas es depositaria social de una función determinante, que es contribuir a asegurar que los niños reciban una educación de calidad, que los conforme como ciudadanos.

En este contexto los docentes se encuentran muchas veces en una situación compleja y delicada, ya que se les responsabiliza de problemas de diversa índole, los que se dan dentro del ámbito escolar, en lo que atañe a las relaciones docente-alumno (conflicto escolar, falta de asimilación de los

contenidos curriculares de los estudiantes, etc.), así como los referentes a cuestiones de tipo social (violencia, desprestigio, malos hábitos). Todo ello propicia que el maestro se sienta personalmente y profesionalmente, abrumado y desconcertado.

Si bien el análisis de la práctica educativa, de su problemática y de las fuentes de estrés configura un amplio campo de acción para la investigación, no son demasiados los estudios que abordan la problemática centrada en los niveles de educación infantil y primaria, con profesionales con y sin alumnos a cargo.

3.3. La Docencia ¿Profesión de Riesgo?

En la etapa de organización del Estado Argentino, la educación pública fue considerada una herramienta para la consolidación del Estado liberal y en la inclusión de los distintos grupos sociales, económicos, culturales y regionales. La escuela primaria se convirtió en la institución transmisora de valores nacionales y en el instrumento que daba lugar a la introducción en el mundo del trabajo. A nivel mundial y especialmente en la Argentina se produce en el sector docente, en forma progresiva un vaciamiento de su rol como transmisor de cultura. A la escuela como principal formadora de niños y jóvenes se le suman los medios de comunicación, corriéndola de su lugar de privilegio, por lo cual la institución escolar ha visto debilitado su rol de

inclusión social. La crisis de la identidad docente es un fenómeno contemporáneo que se manifiesta en el aumento de estrés, de agobio, llegando al extremo de tener que suspender el ejercicio de la profesión ya sea en forma temporaria o permanente.

Los factores mencionados como estresantes se pueden dividir en individuales y ambientales:

Los primeros comprenden la motivación en la elección de la profesión, la formación profesional recibida y las satisfacciones que se logran. Entre los factores ambientales se encuentran los referidos al escenario laboral, recursos con los que cuenta la escuela, disponibilidad y organización de los mismos, relaciones interpersonales entre los miembros de la escuela. Y los contextuales, asociados a los cambios socioculturales.

En el año 1987, Esteve estudia los patrones sociológicos y psicológicos de este fenómeno identificando como factores de primer orden la escasez de recursos materiales, la baja remuneración y las condiciones deterioradas de trabajo. El autor señala también la creciente violencia en las instituciones escolares, la acumulación de exigencias sobre el docente como factor de agotamiento (Burnout).

Se considera que hay tres elementos que constituyen la carga del trabajo docente (Ana María Ehuleche, 2000):

- 1 La enseñanza del currículo.
- 2 La organización escolar.

padres, entre otros. Y también dan cuenta de los efectos subjetivos que se producen: culpabilización de la víctima, autorreproche, la identificación con nominaciones peyorizadas, el derrumbe narcisista.

El malestar en cuestión es efecto del vaciamiento de sentido que produce la actual organización del trabajo docente.

La Organización Mundial de la Salud (2004) plantea en uno de sus informes: "...Como el medio ambiente de trabajo es una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo..."

Es importante mencionar el concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT), el mismo hoy es entendido a partir de una visión integradora de la relación del hombre con su medio social, físico y cultural y con su calidad de vida en general (Neffa, 1995)

La nueva noción de condiciones y medio ambiente de trabajo no surge "en el vacío" ni es fruto de la evolución mecánica y natural de los conocimientos acerca del "hombre en situación de trabajo". Por el contrario, surgió en un momento histórico y es el resultado de diversos factores que concurren para acelerar esa transición.

En primer lugar se debe mencionar la toma de conciencia que se ha ido operando entre los interlocutores sociales acerca del valor que tienen la vida y la salud de los trabajadores, así como los efectos que sobre ellas tienen las condiciones y medio ambiente de trabajo.



En segundo lugar, cabe recordar que las luchas sociales se han transformado desde la emergencia de la actual crisis económica internacional para dar cabida, al lado de las clásicas reivindicaciones en materia salarial y para defender el nivel de empleo, a la preocupación acerca de los diversos factores que conforman las condiciones y medio ambiente de trabajo de las cuales dependen en última instancia no sólo la calidad de vida de trabajo sino también el nivel de remuneración y de empleo.

Un tercer factor podría enunciarse de esta manera: las investigaciones científicas sobre los problemas laborales desarrolladas en los principales centros académicos del mundo -sin distinción de sistemas económicos- no han hecho sino acompañar la marcha de la historia al constatar empíricamente que los enfoques tradicionales van agotando progresivamente sus posibilidades de explicar la compleja realidad del mundo del trabajo.

4. Metodología

4.1 Método y Técnicas utilizadas.

El análisis estadístico es de tipo descriptivo. Las comparaciones entre ambos grupos (Docentes con y sin alumnos a cargo) se efectuarán mediante la prueba T de Student para muestras independientes. Dicho análisis confirmarán si las diferencias halladas son significativas desde el punto de vista estadístico. El diseño es de tipo transeccional.

- Participantes:

La Población está compuesta por N=20 profesionales de turno mañana de una escuela primaria básica de la ciudad de Mar del Plata, de los mismos 12 docentes tienen alumnos a cargo y 8 no.

- Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos empleado es el Inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) que cumple con criterios de confiabilidad y de validez convergente y discriminante. Se trata de un inventario de autoinforme que fue desarrollado por Maslach y Jackson entre 1981 y 1986.

También se administraron dos entrevistas semidirigidas a profesionales con y sin alumnos a cargo. (Informantes Clave)

- Procedimiento

En lo que respecta al inventario MBI, para ambos grupos (docentes con y sin alumnos a cargo) la tarea consiste en responder a 22 ítems que constituyen afirmaciones referidas a sentimientos y actitudes en el trabajo y hacia los

destinatarios del servicio (alumnos) ante las que el sujeto debe indicar la frecuencia con que experimenta cada una de estas situaciones de acuerdo a una escala estandarizada Likert de 7 ítems. Dicho inventario debe ser resuelto en forma individual.

La tarea consiste en la administración con participación voluntaria del MBI al total de las unidades de análisis; dicho inventario es de carácter anónimo para evitar posibles sesgos en la información brindada.

El Análisis factorial de los ítems dio lugar a tres escalas o dimensiones del Burnout cuyo puntaje se obtiene sumando las frecuencias indicadas por el sujeto ante los ítems correspondientes a cada una de ellas:

0= nunca

1= algunas veces al año

2= una vez al mes

3= varias veces al mes

4= una vez por semana

5= varias veces por semana

6= todos los días

En lo que concierne a las entrevistas semidirigidas, las preguntas fueron diagramas^{das} por las evaluadoras teniendo en cuenta todos los puntos necesarios para la evaluación y el posterior análisis de datos. Las mismas fueron tomadas en forma verbal a través de un cuestionario preestablecido y posteriormente grabadas.

Una de estas entrevistas fue realizada a un docente con alumnos a cargo y la otra a un personal de Gabinete (sin alumnos a cargo).

Se concurrió en varias oportunidades al establecimiento educativo, y se llevaron a cabo las entrevistas con diferentes profesionales que actuaron a modo de informantes claves, brindando información adicional sobre otras variables que pudieran perjudicar la salud de los docentes y proveyendo datos del establecimiento educativo.

4.2 *Definiciones conceptuales y operacionales de las variables.*

En este apartado se definen operacionalmente los conceptos más relevantes para el presente trabajo.

- *Burnout*: constituye una fase avanzada del Stress laboral crónico, producido por determinadas circunstancias de la actividad laboral, en sujetos con ciertas características, que trabajan en contacto intenso y prolongado con individuos a los que brindan asistencia. Se caracteriza por agotamiento emocional y baja realización del profesional, junto con un trato despersonalizado hacia los sujetos a los que les brindan el servicio.

El síndrome refiere a un estado de deterioro o agotamiento producido por una demanda excesiva de los recursos físicos y emocionales del sujeto por su tarea laboral, particularmente las que implican relaciones interpersonales intensas y continuas determinando que el trabajador se encuentre desbordado y sienta agotada su capacidad de reacción.

El Burnout no siempre es reconocido por quien lo padece. Es muy

importante su detección y tratamiento tempranos ya que genera situaciones de riesgo para el trabajador en el plano individual, familiar, social y laboral.

No existe una definición unánime sobre Burnout, sin embargo hay consenso en considerar, que se manifiesta como: *una respuesta al Stress laboral crónico. Es una experiencia subjetiva que agrupa sentimientos y actitudes negativas y tiene consecuencias nocivas para el individuo y para la organización en la que este trabaja (Neira, M. 2004 p.28).*

Desde la perspectiva psicosocial, la definición más conocida es la de Maslach y Jackson que describen al Burnout como *“una respuesta disfuncional en individuos que trabajan en profesiones de asistencia... a una tensión emocional de índole crónica, originada en el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas... esta compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.”*

- *Escuela Primaria Básica:* La educación primaria es la primera fase de la educación obligatoria y su ámbito de referencia abarca las edades comprendidas entre los 6 y 12 años. Los seis cursos en los que se desarrolla se estructuran en tres ciclos de dos cursos académicos cada uno, sustituyendo así a los antiguos seis primeros de la EGB. Es por lo tanto, una etapa educativa obligatoria y gratuita cuya finalidad es promover la socialización de los niños y niñas, favorecer su incorporación a la cultura y contribuir a la progresiva autonomía de acción en su medio.

- *Docentes:* Formadores sociales de actitudes y de valores. Son los encargados de formar la cualidad de las cualidades: la capacidad de pensar y de elaborar las formas propias y creativas con las que una persona adquiere su carácter más poderoso y plenamente humano. Líderes de formación en temas básicos como comprensión, responsabilidad, despliegue del deseo y aplicación de las fuerzas en realidades abordables.

La escuela debe ser promotora de salud. Si bien esta meta es ambiciosa, sus resultados son valiosos para la comunidad toda. La escuela debe asumir la responsabilidad de brindar a los integrantes de la Comunidad Educativa los medios para que paulatinamente alcancen su autonomía. No se tratará de información sino de formación de la persona racional, consciente, libre, responsable, con la capacidad de decidir, elegir y querer. La salud de los docentes es importante no sólo por su rol profesional sino porque se entiende que la salud ocupacional es parte de un circuito espiralado y recurrente en el que no puede cuidar a otros si no sabe cuidar de sí mismo, y este *cuidar de sí mismo* es un aprendizaje que, inevitablemente, incluye el bienestar de los demás.

Si bien el alumno es el eje y centro de la tarea educativa, el docente no es un factor o un instrumento para llegar a un objetivo pedagógico. Como ser humano deberá ser atendido en su persona y sostenido en su posibilidad de aprender como lo merece su alumno.

- *Cymat:* La Secretaría de Gabinete y Gestión pública define

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, como el Conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, influyen en la prestación del mismo y determinan la salud del trabajador.

Neffa (1988) sostiene que los procesos de trabajo juegan un papel determinante en cuanto a las condiciones y medio ambiente de trabajo (Cymat) siendo estas consecuentemente, determinantes de la calidad. El mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo (Cymat) va siendo reconocido como la condición necesaria para mejorar la calidad, incrementar la productividad, reducir el ausentismo y la rotación

Neffa (1988) establece que el conjunto de las repercusiones de las exigencias del puesto de trabajo, generadas por los riesgos o contaminantes y condiciones de trabajo, constituyen la carga global de trabajo. Si bien para su estudio distingue en la carga de trabajo, al igual que Löffler (1992), esencialmente tres dimensiones, física, psíquica y mental, sobre las que actúan, en el conjunto o individualmente, todos los elementos de las Cymat.

5. Análisis de Datos



5. *Análisis de Datos*

5.1 *Antecedentes históricos de la EPB 26*

La EPB 26 “Alfonsina Storni”, esta situada en la calle Jacinto Peralta Ramos 615, cuenta con una matricula de 645 alumnos. La escuela funciona en dos turnos, por la mañana y la tarde.

La Institución cuenta con directora, vicedirectora, secretaria y pro secretaria a cargo del personal que se desempeña en las instancias anteriormente mencionadas.

Hay dos EOE uno por la mañana y otro por la tarde, que están compuestos por Orientadora educacional, Orientadora de Aprendizaje y Orientadora Social.

El plantel docente consta de 12 maestras por turno y docentes de áreas especiales.

En cuanto a la construcción edilicia, la misma está emplazada, en planta baja, con excepción de la biblioteca que se hallan en un primer piso. El edificio cuenta también con un gimnasio, salón de actos y patio al aire libre de grandes proporciones, sumado a esto la cocina, dirección, gabinete, grado recuperador y secretaría.

Es un edificio confortable, pero dadas sus dimensiones y cantidad de personal requiere mucho mantenimiento e higiene, para lo cual cuenta con personal de mantenimiento, limpieza y portería.

La Historia de esta Escuela forma parte de la del barrio Peralta Ramos Oeste y su Asociación Vecinal de Fomento. En 1946 los vecinos realizaron gestiones ante la Inspección de escuelas y el Ministerio de Educación solicitando una escuela dado que había otras mas alejadas de la zona. Comienza así a funcionar el 10 de noviembre de ese año en un local cedido por don Pascual Messera ubicada en la Avenida Stud hoy Lisandro de la Torre e Irala.

El actual edificio sito en Jacinto Peralta Ramos y Ayolas fue habilitado en 1951, cortando en ese momento con 7 aulas, salón de actos, dirección, secretaría, biblioteca y casa habitación. En 1966 se construyeron 4 aulas más y el gimnasio y en 1980 la casa habitación, antes vivienda del portero, es ocupada por la dirección y secretaría, posteriormente se agrega el gabinete psicopedagógico.

5.2 *Análisis de las Entrevistas*

A continuación se realizará el análisis cualitativo de las dos entrevistas realizadas en la Institución Educativa: una a una docente con alumnos a cargo y otra una docente sin alumnos a cargo.

De las mismas se extrajeron las siguientes conclusiones: Ambas profesionales coinciden en que hay poca colaboración proveniente de los directivos, que se encuentran sin apoyo de este sector, en la actividad que

realizan, deben tomar ellas las decisiones.

Esta falta de colaboración también la advierten desde las familias, que no acompañan a sus hijos en el proceso de enseñanza - aprendizaje. "No acuden cuando se los citan y cuando lo hacen es para cuestionar a la escuela"

Otra similitud es que ambas piensan que en muchos casos a los padres les cuesta aceptar alguna dificultad en sus hijos y suelen poner la "causa" en alguna cuestión externa (escuela, docentes, contenidos), por lo cual no aceptan las indicaciones o sugerencias, y no se ayuda al niño.

Se ocupan de indeterminas actividades, diversificando el campo de aplicación, muchas veces deben resolver problemáticas que exceden su función (servir la merienda, resolver incidentes que tienen que ver con necesidades sociales, conseguir ropa y útiles a los chicos). Esto provoca un gran cansancio y desgaste, no obstante, ambas manifiestan estar satisfechas con su trabajo, y que el mismo les da gratificaciones.

Difieren en los años de antigüedad y en la cantidad de cargos, estas serían variables intervinientes a tomar en cuenta, ya que la profesional con alumnos a cargo, con muchos más años de antigüedad y más cantidad de cargos, se ha tomado varias licencias en el año a raíz de manifestaciones en el cuerpo (Siempre por problemas de salud, contracturas musculares, disfonías, problemas de vesícula). Con lo cual parecería que el cansancio esta produciendo efectos en ella.

En ambos casos si bien utilizan herramientas preventivas, para resolver dificultades, en algunos casos aparecen problemáticas que requieren de soluciones más urgentes, y esto provoca que tengan que priorizar cuestiones extra-pedagógicas. Esto ocasiona un gran desgaste físico – emocional.

En lo que respecta a las Cymat se consideraron para el análisis las siguientes variables: a) Infraestructura (iluminación, distribución de espacios, ventilación, materiales de trabajo, calefacción, limpieza, espacios privados); b) Condiciones laborales (duración de la jornada, cantidad de personal, insumos); c) Clima laboral (relación con superior, relación con compañeros, relación con alumnos, relación con padres).

Con relación a la infraestructura de la escuela, se extrajo de las entrevistas que en general existe un alto nivel de satisfacción en lo que concierne a la iluminación, materiales de trabajo y limpieza del establecimiento. Los docentes manifiestan sentirse muy cómodos en el establecimiento, dicen trabajar en forma amena. Cuentan con un espacio privado propicio para el descanso y recreación del personal en sus momentos libres.

También de la descripción que realizan de la institución se desprende cierto agrado por la distribución de espacios, ventilación y calefacción del lugar.

El análisis del clima laboral refleja que los vínculos entre pares son en su mayoría satisfactorios, no así la relación con sus superiores (directora y vicedirectora). Con relación a las mismas, las docentes manifiestan falta de

comunicación y apoyo.

5.3 *Análisis Estadístico. Nivel de Burnout en docentes.*

Se realizará un análisis descriptivo de los datos obtenidos en cuanto a la presencia - ausencia del síndrome de Burnout y una comparación estadística entre ambos grupos (docentes con y sin alumnos a cargo).

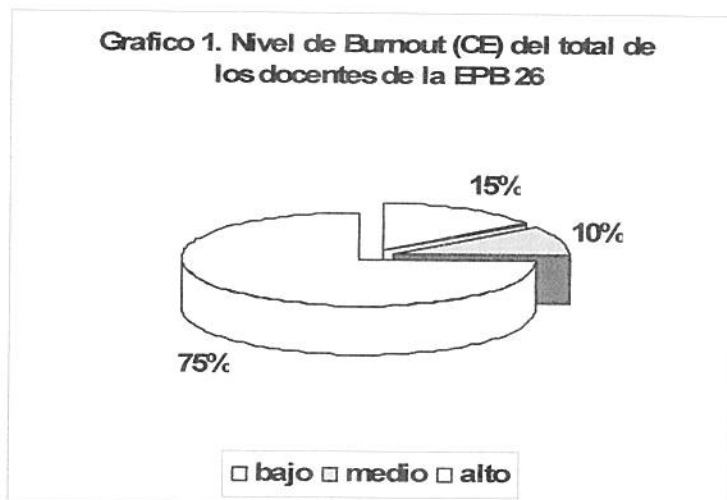
Por medio de tablas y gráficos se registrarán los resultados obtenidos de la toma del inventario MBI.

Se observa en la Tabla 1. que respecto de la dimensión cansancio emocional aparece registrada una gran diferencia entre los niveles bajo (10%) y medio (15%) por un lado y alto (75%) por el otro. Esto representa que la población a la que fue administrado el Inventario presenta un alto nivel de cansancio emocional.

Tabla 1. Nivel de Cansancio Emocional en los docentes de la Escuela N° 26 "Alfonsina Storni"

cansancio emocional		
Bajo	Medio	alto
3 (10%)	2 (15%)	15 (75%)

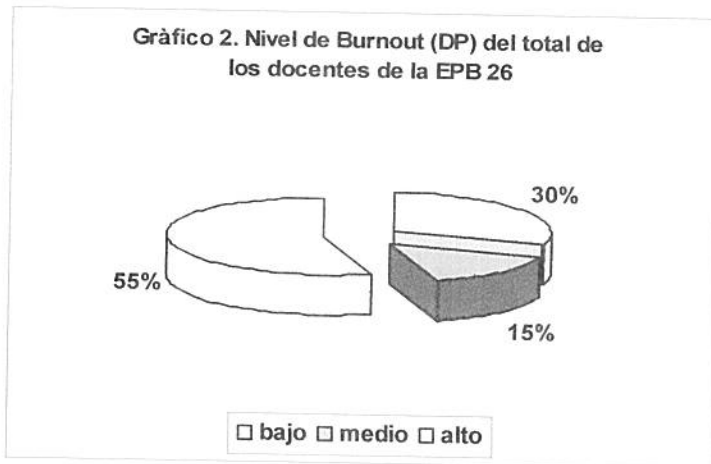




En la Tabla 2 se observan los valores arrojados en la dimensión Despersonalización. Aquí aparece registrado un alto nivel de despersonalización (55%) respecto de los otros dos niveles (medio 15% y bajo 30% respectivamente).

Tabla 2. Nivel de Despersonalización en los docentes de la Escuela N° 26 “Alfonsina Storni”

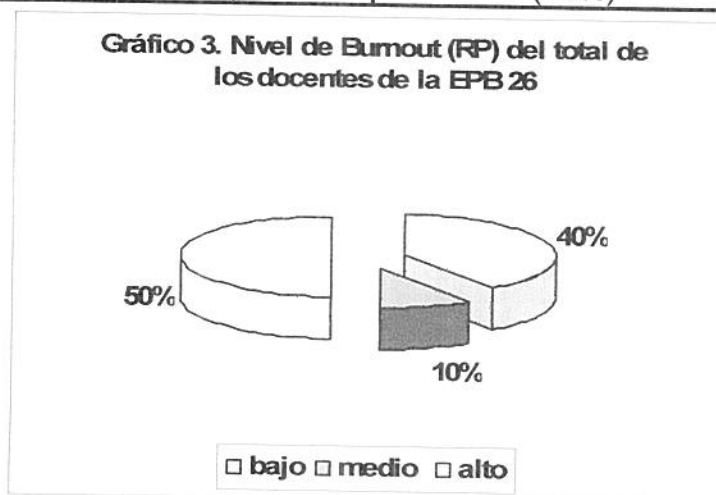
Despersonalización		
bajo	Medio	alto
6 (30%)	3 (15%)	11 (55%)



En la Tabla 3 se observa que, en lo que respecta a la dimensión realización personal no se observan diferencias significativas entre un alto (50%) y un bajo nivel de Realización Personal (40%).

Tabla 3. Nivel de Realización Personal en los docentes de la Escuela N° 26 "Alfonsina Storni"

Realización Personal		
Bajo	medio	alto
8 (40%)	2 (10%)	10 (50%)



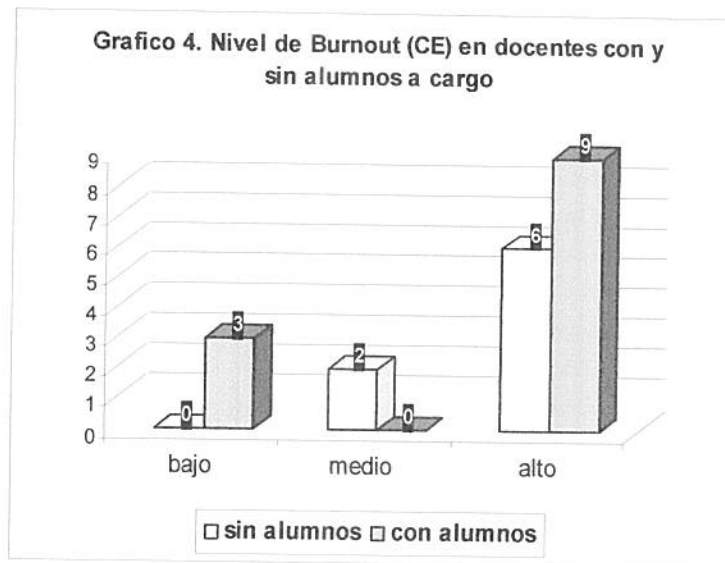
A continuación se expondrán las tablas y gráficos que muestran la comparación descriptiva entre los dos grupos analizados (Docentes con y sin alumnos a cargo), con realización a la presencia – ausencia de Burnout, lo que será a posteriori verificado mediante el análisis de diferencias de medias, prueba T

Se presentaran tres gráficos que darán cuenta de esta comparación respecto de las tres dimensiones que conforman el síndrome.

En la tabla 4 se observa que ambos grupos presentan diferencias en cuanto al cansancio emocional. Si bien la dimensión se encuentra presente en un alto nivel con una leve superioridad para los docentes con alumnos a cargo, la diferencia parece ser mínima.

Tabla 4. Comparación entre los grupos analizados (docentes con y sin alumnos a cargo) en relación a la dimensión Cansancio Emocional.

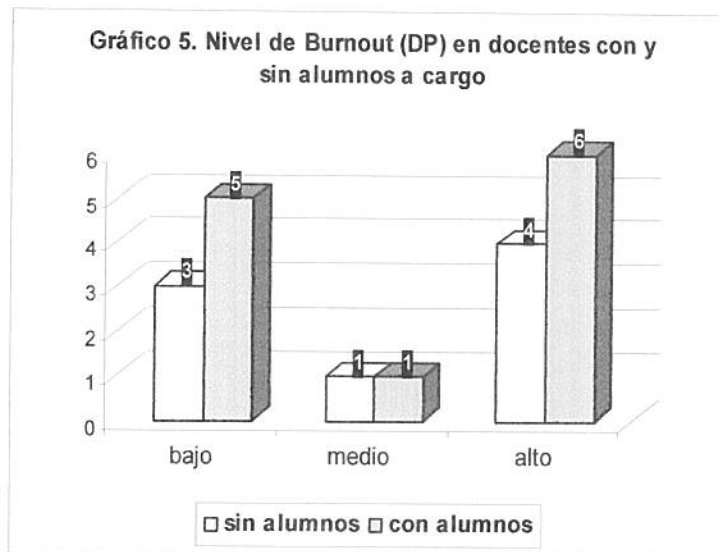
cansancio emocional			
	Bajo	Medio	Alto
Sin alumnos	0	2 (10%)	6 (30%)
con alumnos	3 (15%)	0	9 (45%)



En la tabla 5 se observa que en la dimensión despersonalización, idem se advierten diferencias leves entre ambos grupos. Tanto en los niveles alto y bajo se pueden apreciar similitud de valores, en lo que respecta a esta variable, con una superioridad mínima para el caso de los docentes con alumnos a cargo.

Tabla. 5 Comparación entre los grupos analizados (docentes con y sin alumnos a cargo) en relación a la dimensión Despersonalización.

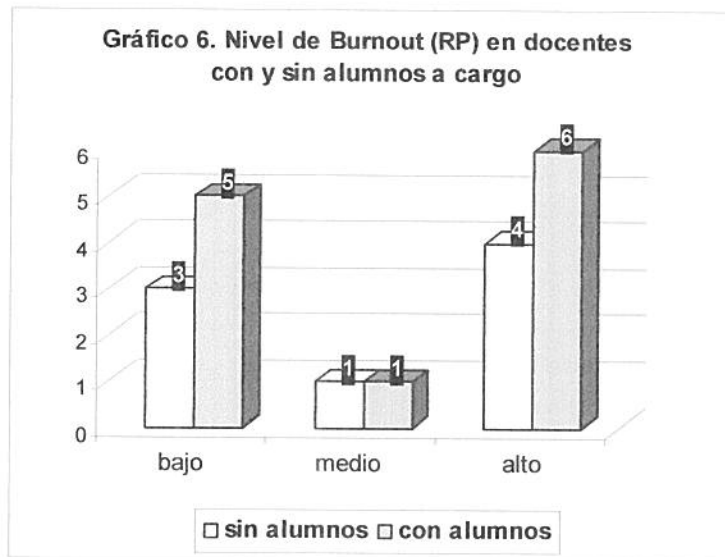
Despersonalización			
	Bajo	medio	alto
sin alumnos	3 (15%)	1 (5%)	4 (20%)
con alumnos	5 (25%)	1 (5%)	6 (30%)



En la Tabla 6 se observa que en la dimensión Realización Personal, hay diferencias también leves en lo que respecta a los niveles bajo y alto, entre ambos grupos, con una superioridad mínima para las docentes con alumnos a cargo.

Tabla 6. Comparación entre los grupos analizados (docentes con y sin alumnos a cargo) en relación a la dimensión Realización Personal.

Realización Personal			
	bajo	medio	alto
sin alumnos	3 (15%)	1 (5%)	4 (20%)
con alumnos	5 (25%)	1 (5%)	6 (30%)



A continuación se realizó el análisis estadístico t student para comparar las medias de ambos grupos (docentes con alumnos y sin alumnos a cargo) y así poder corroborar si estas diferencias leves entre ambos grupos (docentes sin y con alumnos a cargo) son significativas desde el punto de vista estadístico.

Tabla 7. Diferencia de Medias según el grupo estudiado (docentes con y sin alumnos a cargo).

		Group Statistics			
con y sin alumnos		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
CE	sin alumnos	8	30,0000	9,4567	3,3434
	con alumnos	12	25,6667	14,2531	4,1145
DESPERS	sin alumnos	8	4,7500	3,8822	1,3726
	con alumnos	12	6,8333	4,8586	1,4026
RPERSONA	sin alumnos	8	38,8750	5,8661	2,0740
	con alumnos	12	39,0000	7,1605	2,0671

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variance		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
CE	Equal variances assumed	,779	,389	,753	18	,461	4,3333	5,7541	7,7556	6,4222
	Equal variances not assumed			,817	17,994	,424	4,3333	5,3017	6,8054	5,4720
DESPER	Equal variances assumed	,031	,862	-1,013	18	,324	-2,0833	2,0558	6,4025	2,2358
	Equal variances not assumed			-1,062	17,269	,303	-2,0833	1,9624	6,2188	2,0521
RPERSC	Equal variances assumed	,880	,361	-,041	18	,968	-,1250	3,0522	6,5374	6,2874
	Equal variances not assumed			-,043	17,086	,966	-,1250	2,9282	6,3005	6,0505

Para analizar si las diferencias entre los puntajes de las diversas dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) según el grupo de docentes (con y sin alumnos a cargo) son significativas se llevó a cabo la prueba t de diferencias de medias.

Los resultados demuestran que las diversas medias no resultan significativas desde el punto de vista estadístico ($p > .05$) por lo tanto, los docentes con alumnos a cargo no presentarían mayores niveles de Burnout que aquellos sin alumnos a cargo.



6. Conclusiones

6. Conclusiones

En esta instancia procederemos a dar a conocer las conclusiones obtenidas a través de los resultados arrojados por este trabajo de investigación.

Intentamos proponer que a raíz de esta investigación se puedan ampliar los conocimientos sobre esta temática y promover la aplicación del instrumento utilizado en otras Instituciones Educativas, para suscitar la realización de futuros debates que resulten eficaces, procurando con esto advertir la vulnerabilidad de la comunidad en estudio. Esto podría favorecer la implementación de medidas preventivas.

Posteriormente brindaremos nuestra opinión personal acerca de los conocimientos obtenidos a partir de esta experiencia.

Iniciamos nuestro trabajo de investigación con el objetivo de analizar la presencia del síndrome de Burnout en profesionales docentes que pertenecen a una escuela primaria básica. Además nos propusimos comparar el nivel de Burnout en docentes con y sin alumnos a cargo, verificar si las diferencias son significativas y examinar otras variables del contexto laboral que pudieran estar incidiendo en la salud de los docentes.

Para cumplir con este propósito se analizaron los resultados obtenidos a partir de la administración del Inventario MBI (Maslach y Jackson, 1986).

Considerando el síndrome de Burnout como una variable



multidimensional, integrada por cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se entiende que los resultados de la prueba administrada fueron de utilidad para reflexionar sobre las prácticas educativas con relación a la salud de los propios docentes y la forma en que esto repercute en la comunidad educativa.

En nuestro trabajo el análisis descriptivo, arrojó valores que exhiben que en la Institución analizada, si bien la variable, Síndrome de Burnout se encuentra presente, no se han encontrado diferencias significativas en lo que respecta a la comparación de los grupos (docente con y sin alumnos a cargo).

Neira M. (2004) Considera que el estrés ocupacional supone un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del individuo para responder a ellas. Cuando este desbalance se mantiene a lo largo del tiempo tornándose crónico, sobreviene el denominado "Síndrome de Burnout" o "Síndrome de desgaste profesional", lo que constituye una seria amenaza para la salud de los trabajadores.

En lo que respecta a las variables que conforman el síndrome se observa que en la institución analizada, hay un alto nivel de Cansancio Emocional (75%) y de Despersonalización (55%) entendiendo esto se puede inferir en estos profesionales un estado de fatiga que se manifiesta física y/o psíquicamente, junto con la sensación de no tener más nada que ofrecer profesionalmente, unido a una falta de motivación.

A su vez en lo que respecta a la variable realización Personal, no hay diferencia significativa entre los niveles Bajo (40%) y Alto (50%). De esto podría inferirse que los profesionales de esta Institución están satisfechos con su tarea y tienen una alta estima profesional.

El agotamiento físico y emocional esta dado por la diversidad de tareas extra pedagógicas que realizan. Sienten inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden su capacidad para atenderlas debidamente.

Se pudo comprobar a raíz de los resultados que las diversas medias de los grupos analizados no resultan significativas (en ninguna de las dimensiones que componen el síndrome) desde el punto de vista estadístico ($p > .05$) Por lo tanto los docentes con alumnos a cargo no presentan mayores niveles de Burnout que aquellos sin alumnos a cargo.

También se han realizado entrevistas semi-dirigidas con informantes claves para obtener datos adicionales sobre los profesionales y la Institución educativa con la finalidad de observar diferencias respecto al síndrome estudiado en ambas modalidades de trabajo (con y sin alumnos a cargo).

Para esto se tuvieron en cuenta otras variables como antigüedad en el rol, cantidad de chicos a cargo, y cantidad de cargos de los docentes.

De las mismas se extrajo que las variables mencionadas estarían interviniendo en la producción del síndrome, provocando un agotamiento físico y emocional y una desmotivación por el rol laboral.

Hemos tomado como variable interviniente en este trabajo la importancia de las Cymat, entendiendo que cuando las mismas no son adecuadas, la fatiga se hace patológica, aumenta la propensión a enfermarse y "ese" trabajo degradado termina por deteriorar la salud.

Son las condiciones de trabajo las que explican en buena medida el impacto diferente de los riesgos ocupacionales sobre la salud de los trabajadores.

En el caso investigado las Cymat no son desfavorables y no son sentidas como perjudiciales por las personas que se desarrollan profesionalmente en la Institución. Por esto el alto nivel de despersonalización y cansancio emocional encontrado en los profesionales de la institución, no está directamente relacionado con malas condiciones y medio ambiente de trabajo.

Una de las limitaciones de este trabajo es que la muestra de docentes es pequeña, consideramos que si se ampliara la misma (diferentes escuelas en todos los turnos de trabajo) tal vez las diferencias podrían ser significativas.

Sería interesante profundizar y abrir nuevos trabajos investigativos que permitieran, aplicando el instrumento medir el nivel de Burnout en distintas instituciones, teniendo la posibilidad de comparar los niveles de las tres dimensiones que conforman el síndrome, en una muestra mas amplia y con mayor diversidad de profesionales. De este modo se aplicaría el mismo instrumento (MBI), pero ampliando la muestra, para así establecer



comparaciones entre las investigaciones anteriores y las que pudieran realizarse.

Valoramos la experiencia y conocimiento que pudimos obtener durante el proceso de elaboración del presente trabajo, el cual nos ha permitido plantearnos interrogantes, reflexionar sobre nuevos temas y arribar a ciertas hipótesis.

También queremos dar nuestro agradecimiento estimando como altamente positiva la colaboración y la disposición brindada por nuestra supervisora Dra. Nancy Terroni, quien nos ayudó a vencer ciertos obstáculos surgidos en relación a los pasos para la conformación de este trabajo investigativo de pregrado.

Del mismo modo consideramos de importancia el aporte de los trabajos de investigación anteriores, como de las opiniones personales y la predisposición a resolver el cuestionario de aquellas personas que fueron partícipes de esta experiencia,

7. Bibliografia

7. Bibliografía

- Álvarez, E.; Fernández, L. *“El síndrome de Burnout y el desgaste profesional”*
- Aubert, y DeGaulejac. *El coste de la excelencia*
- Botson, M. (1985) *“La Psicología y las empresas”* Hispano Europa. Barcelona
- Boye, C. (1997) *El Malestar en la escuela*. Geema. Buenos Aires
- Davis, K; John, W. Newstrom (1987). *“El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional.7ª”*. McGraw – Hill. México
- Del Hoyo Delgado, M. A (1997) *“Estrés Laboral”* INSHT. Madrid
- Desjours, (1990). *Trabajo y desgaste mental*. Humanitas. Buenos Aires.
- Ehuletche, A (2000). En Elichiry, N. *Aprendizajes de niños y maestros*. Aportes de la Psicología educacional en contextos de cambio e innovación. Manantial. Buenos Aires.
- Encomo, J; Paz, C; Liebster, E (2004). *Rasgos de Personalidad, ajuste psicológico y síndrome de agotamiento en personal de enfermería*.
- Esteve, J. M. (1994) *El malestar docente*. Paidós. Barcelona
- Frigerio, G; Poggi, M; Tir – Frigerio, G; Poggi, M; Tiramonti, G; Aguerro, I. (1995). *Las Instituciones Educativas Cara y Ceca. Elementos para su Gestión*

- Gil Monte, P; Peiró, J. (1997). *"Desgaste Psíquico en el Trabajo"*. Síntesis Psicológica. España
- Informe Técnico N° 151 de la Organización Mundial de la Salud.
- Ivancevich, J. (1989) *"Estrés y Trabajo."* Trillas. México
- Kalimo, R. (1988) "Los factores psicosociales en el trabajo" Organización Mundial de la Salud. Ginebra.
- Leibovich, N. (2002) *El malestar y su evaluación en diferentes contextos*. Eudeba. Buenos Aires.
- Lopez Rosetti, D. (2000) *"Estrés. Epidemia del Siglo XXI."* Lumen. Bs As
- Maslach, J; Jackson, S (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Consulting psicología Press.
- Moreno, B; Oliver, C; Pastor, J.C.; Arangoneses, A (1990) *"El Burnout, una forma específica de estrés laboral"* En: Carballo V.E y Buela. G (comp.): Manual de psicología clínica. Siglo XXI. Madrid.
- Neffa, Julio C, (1985) *"El pre-diagnóstico sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo en la Argentina"*. Bs. As.
- Neffa, Julio C, (1987) *"Notas acerca de la naturaleza y significación de la ergonomía en un país semi-industrializado"*, *Cymat en la Argentina*. Vol. I., Bs. As.,
- Neffa, Julio C,(1987)*"Reconsideración de la noción de Condiciones y Medio Ambiente de trabajo. Definición y Contenido. Diversos enfoques y*

perspectivas", Cymat en la Argentina, Vol. I, Bs. As.

- Neffa, Julio C, *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*, Bs. As., SECYT
- Neira, M (2004). *Cuando se enferman los que curan*. Buenos Aires.
- Nieto, H: (2002). Relación entre salud y Trabajo, en *Competitividad y Salud Ocupacional*. La Colmena
- Peiró, J.M (1993). *"Control del estrés laboral"*. Eudema S.A. Madrid.
- Peiró, J. M (1995). *Psicología de la Organización*. Tomo 2. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia
- Peiró J. M (2005). *El Síndrome de Burnout*. Pirámide. Madrid.
- Perez, Gomez. A.I (1998). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Morata. Madrid.
- Perez, Jauregui, M.I *"Cuando el estrés laboral se llama Burnout"* Buenos Aires
- Redondo y Ot. (2000). *Psicodiagnóstico y calidad de vida laboral*. IV Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. Salta
- Redondo, A.I. (2001) *Burnout: delimitación conceptual, diagnóstico, estrategias de enfrentamiento y prevención*. Congreso ADEIP
- *Revista de Salud Publica (abril 2008) V.8 Nº 1*. Bogotá
- Sauaya, D. (2003). *Salud Mental y Trabajo*. Lugar. Buenos Aires
- Terroni, N. (2002). *El nivel de Satisfacción de los trabajadores de una Institución de Salud Pública. Su relación con el Ausentismo y la Salud*

Psicofísica. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP)

- Terroni, N.; Tedeschi, H. (1999). Crisis en los profesionales de salud. El Síndrome de Burnout. Revista del Colegio de Psicólogos, Distrito X Pcia. Bs. As. 3, (10), 16-18.
- Wolfberg, E. (2005). La salud y la Calidad de vida de los profesionales de la salud. Riesgos y Prevención. *En Calidad de vida. La relación bio - psico - social del sujeto*. Lugar. Buenos Aires.
- <http://www.sadei.es/definiciones/manidefiniciones.asp>
- <http://www.internenes.com/opositot/or/resane>
- <http://www.spp.gov.ar>
- <http://www.ingenieroambiental.com>
- <http://www.salvador.edu.ar>
- <http://contenidos.universia.es/especiales/burnout/concepto/aspectos/index.htm>
- <http://www.revistacientifica.educaweb.com>



MBI

ENCUESTA AL PERSONAL DE SERVICIOS HUMANOS

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Ud. utilice otro término (por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Ud. Da.

Al continuación encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Vea al siguiente ejemplo:
 "Me siento deprimido en el trabajo"

Si **NUNCA** se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento

-
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....
 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.....
 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las **personas**.....
 5. Creo que trato a algunas **personas** como si fuesen objetos impersonales.....
 6. Trabajar todo el día con **personas** es un esfuerzo.....

7. Trato muy eficazmente los problemas de las **personas**.....
8. Me siento "agotado" por mi trabajo.....
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás...
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente...
12. Me siento muy activo.....
13. Me siento frustrado en mi trabajo.....
14. Creo que estoy trabajando demasiado.....
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas **personas** a las que doy servicio.....
16. Trabajar directamente con **personas** me produce estrés.....
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las **personas** a las que doy servicio.....
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con **personas**.....
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....
20. Me siento acabado.....
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....
22. Creo que las **personas** que trato me culpan de algunos de sus problemas.....

ENTREVISTAS SEMIDIRIGIDAS A INFORMANTES CLAVE

Docentes con Alumnos a cargo

1. Antigüedad en el cargo
2. Cantidad de alumnos a cargo
3. Características de la comunidad educativa
4. Cantidad de cargos
5. ¿Cuales son los problemas más comunes con los que se enfrenta diariamente?
6. ¿Qué estrategias emplea para resolverlos?
7. ¿Cómo es la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa?
8. ¿Cuántas veces ha tomado licencias en el año?
9. ¿Cuáles fueron los motivos?
10. ¿Siente malestar producto de la labor que realiza?

Docentes sin Alumnos a cargo

1. Antigüedad en el cargo
2. Características de la comunidad
3. Demandas más comunes que se le presentan
4. Estrategias que utiliza para afrontar estas demandas
5. ¿Cómo es la comunicación con los integrantes de la comunidad educativa?
6. ¿Cuántas veces ha tomado licencias en el año?
7. ¿Cuáles fueron los motivos?
8. ¿Cómo se siente hoy con la actividad que realiza?
9. ¿Cómo es la relación con los padres de los alumnos?
10. ¿Siente malestar producto de la labor que realiza?