

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL
PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACION – REQUISITO CURRICULAR
PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 143/89

“Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en
Docentes de Enseñanza Primaria en Escuelas Públicas y
Privadas de las Ciudades de Azul y Tandil”.

Nombres y Apellidos: Callegari, Carla Elizabeth
Harambillet, María Belén

Matricula y Año: 3648/96
3769/96

Supervisor: Lic. Haydeé Oggero

Cátedra o Seminario de radicación: Psicología Laboral.

Fecha de presentación: 29/11/2010

N° CLASIFICACION :	ADQUISICION :
t-ps c	
	N° INVENTARIO :
	R-1010



“Este informe final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas Callegari, Carla y Harambillet, Belén, 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 del/los autor/es”.

“El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las alumnas Callegari, Carla y Harambillet, Belén, Matrículas: 3648/96, 3769/96, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 29 días del mes de noviembre del año 2010”.

Firma del Supervisor



Aclaración

Hydeé A. Cáceres
29-11-2010

EVALUACION DE LA SUPERVISORA

En mi condición de supervisora de la investigación de pre grado que se expone en este Informe Final la que ha sido elaborado por las alumnas Callegari, Carla y Harambillet, Belén, Matrículas: 3648/96, 3769/96, dejo constancia que sus autoras han dado cumplimiento a los objetivos de la planificación diseñada al efecto.

Las alumnas han trabajado con interés y responsabilidad, pudiendo de ese modo resolver las dificultades presentadas por la tarea en sí misma, las que se han visto además, aumentadas por el hecho de trabajar con dos poblaciones distintas, con características diferenciadas y estando ambas alejadas de la localización de esta universidad y de quien asumió la supervisión de la experiencia.

Los datos y conclusiones aportados por este trabajo, constituyen un aporte de interés tanto para el medio en que ha sido desarrollado como para los ámbitos de Psicología Laboral y Psicología Educacional, por lo cual recomiendo su difusión para conocimiento de los profesionales que se desempeñan en los mismos.

Este informe ha sido elaborado respetando las normas vigentes.



Haydée A. Oggero

29-11-2010



“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 Callegari, Carla y Harambillet, Belén, Matrículas
Nº: 3648/96, 3769/96”

Nota de aprobación 8 (ocho)

Fecha: 20. 12. 2010

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'S. S. S.', with a long horizontal flourish extending to the right.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACION – REQUISITO CURRICULAR
PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 143/89

Nombres y Apellidos: Callegari, Carla Elizabeth
Harambillet, María Belén

Matricula y Año: 3648/96
3769/96

Cátedra o Seminario de radicación: Psicología Laboral.

Supervisor: Mg. Haydeé Oggero

Consignar si el proyecto forma parte de uno mayor en desarrollo: SI - NO

Título del proyecto: Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Enseñanza Primaria en Escuelas Públicas y Privadas de las Ciudades de Azul y Tandil.

Palabras clave: Burnout- Stress - Satisfacción Laboral- Motivación- Docentes.

Descripción resumida:

En el presente estudio se pretende medir y comparar la presencia del Síndrome de Burnout y el grado de Satisfacción Laboral en Docentes de Enseñanza Primaria en Escuelas Públicas y Privadas en las ciudades de Azul y Tandil. Desde hace unos años se ha identificado en los profesionales que brindan algún tipo de asistencia o que poseen un vínculo emocional con otras personas (médicos, enfermeros, docente, etc.) una respuesta similar al stress, denominada Burnout o desgaste profesional. Se trata de un síndrome

El se propone evaluar no únicamente la presencia de este síndrome, sino también las dificultades de manejo del mismo en el ámbito de la escuela.

multidimensional, integrado por tres componentes: el cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Partimos de una concepción de Satisfacción Laboral en tanto: *actitud o conjunto de actitudes desarrollada por la persona hacia su situación de trabajo.*

El concepto se evalúa teniendo en cuenta una serie de factores propios del ambiente de trabajo que inciden en la percepción y sentimientos del sujeto hacia el mismo.

La muestra con que se trabajará es de tipo intencional compuesta por 80 sujetos (n:80), que conforman cuatro grupos de estudio, de los cuales dos pertenecen a la ciudad de Azul y el resto a la ciudad de Tandil.

Para ello se ha diseñado un Proyecto de tipo exploratorio, la metodología seleccionada para llevarlo a cabo es de tipo cuali-cuantitativo. Los instrumentos seleccionados para la obtención de datos son entrevistas, el Cuadernillo de Recolección de Datos compuesto por un Cuestionario Sociodemográfico, el Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por José L. Meliá y José M. Peiró (1998) y el Inventario MBI de Maslach y Jackson (1986).

Descripción detallada:

La escuela tradicionalmente representó una promesa de inclusión, de igualdad de derechos, de un imaginario compartido, que nos representaba a todos. De este modo, la escuela fue efectiva durante muchas décadas.

Hoy las cosas han cambiado. El lugar del docente, y la escuela como único y exclusivo espacio de saber es cuestionado y muchas veces relegado por la tecnología y los medios masivos de comunicación. Al mismo tiempo, el ajuste estructural, la retirada del Estado de la esfera de lo público, transfiriendo esa función de control a las leyes del mercado y las continuas Reformas Educativas, junto con otros factores sociales y económicos han contribuido a las profundas fracturas que manifiesta el escenario educativo en la actualidad.

Lo que nos permite considerar que en la educación pública cada vez se exige más una labor asistencialista, de contención de los problemas sociales que transforma profundamente su función en la sociedad y deslegitima su rol como trasmisora de conocimientos y cultura.

(1) Proyecto o diseño no está relacionado con el alumno en el proyecto.

Teniendo presente este contexto decidimos explorar las experiencias vivenciales de los docentes respecto a su quehacer profesional, comparando para ello los ámbitos público y privado de Enseñanza Primaria.

Hemos considerado relevante, en esta investigación, establecer una comparación en el área educativa entre dos ciudades del centro de la provincia, Azul y Tandil, las cuales pese a su cercanía geográfica poseen un crecimiento económico, social y demográfico dispar.

El concepto de quemarse por el trabajo o Burnout surgió en EE.UU a mediados de la década de los años 70 (Freudenberger, 1974). A través de estos años a quedado establecido como una respuesta al stress laboral crónico, caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo) así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1981). Se da con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios (médicos, psicólogos, maestros, funcionarios de prisiones, etc.) que trabajan en contacto directo con los usuarios de tales organizaciones (pacientes, alumnos, presos, etc.).

Si bien no existe una definición única de Burnout, sobre lo que los diferentes autores están de acuerdo es de que se trata de una respuesta del individuo al stress laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto, dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización.

En la delimitación conceptual del Síndrome se pueden diferenciar dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

- ❖ La perspectiva clínica: Alude a experiencias de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral. Se lo caracteriza como un estado que combina fatiga emocional, física y mental, sentimiento de impotencia e inutilidad, sensación de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general y baja autoestima.
- ❖ La perspectiva psicosocial: considera el Burnout como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y

características personales. Se podría establecer una secuencia de etapas o fases diferentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de realización personal en el trabajo.

El concepto de Satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppec en 1935, quien publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la Satisfacción Laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Las diferentes líneas de trabajo sobre el tema coinciden, en menor o mayor medida, en que la Satisfacción Laboral se trataría de *una actitud general* resultante de múltiples actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización, tales como: el ambiente físico del trabajo, la supervisión y la participación en la organización, las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas de la organización, la satisfacción intrínseca del trabajo, la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo, y por último, el agrado en las relaciones interpersonales.

Todo el recorrido expuesto hasta aquí ha llevado al diseño metodológico que expone a continuación y que guiará la investigación de las problemáticas enunciadas.

Objetivo General:

- ❖ Explorar la presencia de Síndrome de Burnout y el grado de Satisfacción Laboral en Docentes de Enseñanza Primaria de Escuelas Públicas y Privadas de las ciudades de Azul y Tandil.

Objetivos Particulares:

- ❖ Explorar la presencia de Burnout y verificar el grado de Satisfacción Laboral en Docentes de Enseñanza Primaria en Escuelas Públicas y Privadas de las ciudades de Azul y Tandil.
- ❖ Verificar si aparecen diferencias entre las Escuelas Públicas y Privadas de cada ciudad en relación al Síndrome de Burnout y el grado de

Satisfacción Laboral evaluados, utilizando variables sociodemográficas para la comparación de las sub-muestras.

- ❖ Comparar el nivel de Burnout y Satisfacción Laboral entre las escuelas de Enseñanza Primaria de cada ciudad.

Métodos y técnicas:

Para el presente estudio se ha seleccionado una metodología cuali-cuantitativa. En la etapa cualitativa se realizarán entrevistas semi dirigidas con informantes claves para obtener datos adicionales sobre la institución educativa y el sistema educativo en general.

La etapa cuantitativa se compone de un Cuadernillo de Recolección de Datos integrado por: un Cuestionario de Datos Sociodemográficos, el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986) y la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por José L. Meliá y José M. Peiró (1998).

Maslach creó el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Burnout en educadores y personal de los servicios humanos. Se trata de un cuestionario autoadministrado que consta de 22 ítems repartidos en 3 escalas, cada de las cuales se identifica con tres dimensiones establecidas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, y emplea una escala Likert de 7 puntos.

La Escala de Satisfacción Laboral utilizado en el proyecto es la versión denominada S10/12, que consta de 12 ítems en forma de escala Likert de 6 puntos, la que provee una detallada evaluación de los aspectos que inciden en la Satisfacción Laboral.

Los factores explorados por el instrumento elegido son:

- ✓ Factor 1: evalúa la satisfacción con la Supervisión y la Participación en la Organización, explotado por los ítems 5 a 10.
- ✓ Factor 2: La Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo, indagado por los ítems 1 a 4.
- ✓ Factor 3: La Satisfacción con las Prestaciones materiales y Recompensas complementarias recibidas en la Empresa, excepto el salario, expresado por los ítems 11 y 12.

Procedimiento:

Para lograr los objetivos propuestos se seleccionará una muestra compuesta por 20 sujetos correspondientes a una Escuela Primaria de Enseñanza Pública y 20 sujetos de una Escuela Primaria de Enseñanza Privada de cada ciudad (selección de la muestra intencional). A los cuales se les administrará el Cuadernillo de Recolección de Datos compuesto por: el Cuestionario de Datos Sociodemográfico, el Cuestionario S10/12 y el MBI.

La aplicación de dichos inventarios será individual, cada sujeto responderá a los mismos en forma escrita, será de carácter anónimo y voluntario a fin de evitar posibles sesgos en la información brindada.

Para la recolección de datos cualitativos se concurrirá al servicio educativo en varias oportunidades y se realizarán las entrevistas semi-dirigidas con informantes claves.

Lugar de realización del trabajo:

Escuelas de Enseñanza Primaria Públicas y Privadas de las ciudades de Azul y Tandil.

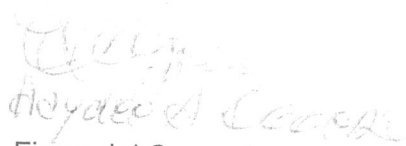
Cronograma de actividades:

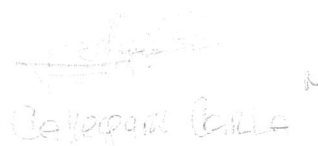
Actividades	Meses			
	1	2	3	4
Definición del problema	X			
Búsqueda de bibliografía y antecedentes	X			
Elaboración y presentación del Plan de Trabajo	X			
Contacto con la escuela y solicitud de autorización	X			
Administración de Entrevistas, MBI y S10/12.		X		
Análisis de los resultados			X	
Comparación de resultados			X	
Redacción del informe final				X

Referencias bibliográficas:

- Mg. Ana Isabel Redondo (2008). Calidad de vida laboral: Burnout y la importancia del ocio y del tiempo libre para la salud. En: 1ª Jornada UADE de Psicología (1º: Ciudad autónoma de Buenos Aires: 2008).
- Mg. Ana Isabel Redondo (2008). Psicopatología Laboral: Burnout. En: XII Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. XIX Jornadas Nacionales de ADEIP.

- Maslach, J.; Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. California: Consulting Psychology Press.
- Rodriguez Salgado y Col. (2003) Stress laboral. El cuidado de nuestra salud Resiliencia y Síndrome de Burnout. En: 1º Congreso marplatense de Psicología (1º: Mar del Plata: 2003).
- Peiró y Prieto (1989) La medida de Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales. Psicolgemas, 3.
- Mg. Ana Isabel Redondo. Comportamiento Organizacional.
- Meliá J. L. (1999) Medición y Métodos de Intervención en Psicología de la Seguridad y Prevención de Accidentes. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989) El Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Neffa, J. C. (2000) Revisando los conceptos de actividad, trabajo y empleo.
- Mañas Rodriguez, M. y Rojas Tejada, A. (2003) La Satisfacción Laboral en distintas organizaciones.


 Firma del Supervisor



 Firma de los Alumnos


 H. B. de la Torre

PIÁrea de Investigación:

Resultado de Evaluación: APROBADO (con algunas de las actividades)

Fecha: 7.05.2010


 Ana María Chivilho

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA USO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	I
CARÁTULA EVALUACIÓN DEL SUPERVISOR.....	II
CARÁTULA PRESENTACIÓN ANTE COMISIÓN ASESORA.....	III
PLAN DE TRABAJO.....	IV
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1. Introducción.....	2
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Síndrome de Burnout	
2.1.1 Historia del Síndrome de Burnout.....	6
2.1.2 Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout.....	7
2.1.3 Evolución del Síndrome de Burnout.....	11
2.1.4 Desencadenantes del Síndrome de Burnout.....	13
2.1.5 Facilitadores del Síndrome de Burnout.....	15
2.1.6 Sintomatología del Síndrome de Burnout.....	17
2.1.7 El Síndrome de Burnout en Educación.....	21
2.2 Satisfacción Laboral	
2.2.1 Concepto de Satisfacción Laboral.....	24
2.2.2 Dimensiones y procesos psicológicos que intervienen en la Satisfacción Laboral.....	26
2.2.3 Influencia de la subjetividad del trabajador sobre el puesto de trabajo.....	31
2.2.4 Satisfacción laboral docente.....	33
2.3 Instituciones Educativas: Instituciones, definición, rol docente, contexto.....	34
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO.....	38

3.1	Medida y diagnóstico del Síndrome de Burnout.....	39
3.2	Medidas y diagnóstico del Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró.....	42
3.3	Diseño Metodológico	
3.3.1	Tipo de estudio.....	43
3.3.2	Área y muestra de estudio.....	43
3.3.4	Descripción de la muestra.....	43
3.4	Presentación de datos	
3.4.1	Datos Cuantitativos.....	50
3.4.2	Datos Cualitativos.....	59
3.5	Interpretación de Datos.....	69

CAPÍTULO IV REFLEXIONES FINALES.....74

4.1	Reflexiones finales y sugerencias.....	75
-----	--	----

BIBLIOGRAFÍA.....78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Composición de la muestra total según género.....	45
Tabla 2.	Composición de la muestra según género y lugar de trabajo.....	45
Tabla 3.	Composición de la muestra total según edad.....	45
Tabla 4.	Composición de la muestra según edad y lugar de trabajo.....	46
Tabla 5.	Composición de la muestra total según antigüedad docente.....	46
Tabla 6.	Composición de la muestra según antigüedad docente y lugar de trabajo.....	46
Tabla 7.	Composición de la muestra total según cantidad de cargos.....	46
Tabla 8.	Composición de la muestra según cantidad de cargos y lugar de trabajo.....	46
Tabla 9.	Composición de la muestra total según situación de revista.....	47
Tabla 10.	Composición de la muestra total según situación de revista y lugar de trabajo.....	47

Tabla 11. Composición de la muestra total según situación de revista, lugar de trabajo y tipo de Institución.....	47
Tabla 12. Composición de la muestra total según total de horas semanales trabajadas.....	48
Tabla 13. Composición de la muestra según total de horas semanales trabajadas y lugar de trabajo.....	48
Tabla 14. Composición de la muestra total según capacitaciones por fuera de la escuela.....	48
Tabla 15. Composición de la muestra según capacitaciones por fuera de la Escuela y lugar de trabajo.....	48
Tabla 16. Composición de la muestra total según Estado Civil.....	49
Tabla 17. Composición de la muestra según Estado Civil y lugar de trabajo.....	49
Tabla 18. Composición de la muestra total según número de hijos.....	49
Tabla 19. Composición de la muestra según número de hijos y lugar de trabajo.....	49
Tabla 20. Medias de Burnout y Satisfacción Laboral en las submuestras de la ciudad de Azul y Tandil.....	50
Tabla 21. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12 discriminadas según lugar de trabajo y tipo de institución.....	52
Tabla 22. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según género.....	53
Tabla 23. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según género y tipo de Institución.....	54

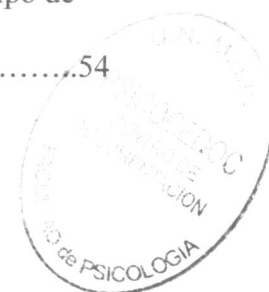


Tabla 24. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según situación de Revista.....	55
Tabla 25. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según situación de Revista y lugar de trabajo.....	55
Tabla 26. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según situación de Revista y tipo de institución en la ciudad de Azul.....	56
Tabla 27. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según situación de Revista y tipo de institución en la ciudad de Tandil.....	57
Tabla 28. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según tipo de institución en la ciudad de Azul.....	58
Tabla 29. Medias de las tres subescalas del MBI y S10/12, según tipo de institución en la ciudad de Tandil.....	58
ANEXO.....	83

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza con el objetivo de explorar la presencia del Síndrome de Burnout y el grado de Satisfacción Laboral en docentes de enseñanza primaria de escuelas públicas y privadas en las ciudades de Azul y Tandil y a la vez, dar cumplimiento al requisito curricular requerido por la carrera de Licenciatura en Psicología.

A partir de la revisión de investigaciones anteriores en las cuales se abordó la temática del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el ámbito educativo, en su mayoría referidas a la ciudad de Mar del Plata, surge en nosotras la inquietud de ahondar en la problemática focalizándonos en el interior de la Provincia de Buenos Aires y en las dos modalidades actuales de enseñanza: pública y privada.

Los cambios provocados por el proceso político, social, económico y cultural de esta época, generan un detrimento en la calidad de vida y satisfacción laboral de la comunidad educativa, las cuales desarrollan sus actividades en un contexto de constante vulnerabilidad; las continuas reformas educativas han contribuido junto con otros factores sociales, culturales y económicos a sostener, desde hace varias décadas, una crisis que las políticas educativas actuales no parecen poder reducir a mediano plazo. Hoy en día las Instituciones educativas han sido llevadas a regular sus actividades según las leyes del mercado, como consecuencia de ello observar una proliferación de escuelas privadas que ofrecen educación de alta calidad. Como contrapartida, la escuela pública queda excluida de este tipo de oferta educativa y debe sumar a su rol la tarea asistencial.

Esto conduce a que muchos profesionales de la enseñanza realicen su labor con síntomas de cansancio, irritación, depresión y hasta sintiéndose desvinculados de la institución a la que pertenecen. Este estado llamado alienación, en el ámbito escolar,

genera situaciones donde el docente se muestra incapaz de hacer frente a las múltiples demandas que se le presentan a diario, no sólo aquellas para la que están capacitados, es decir, propias del proceso de enseñanza–aprendizaje; sino también las demandas que genera la difícil situación socioeconómica que atraviesa el país.

Para llevar a cabo éste trabajo, se realizó una búsqueda bibliográfica en referencia al desgaste profesional o Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en bases de datos, artículos y publicaciones científicas, también se tuvieron en cuenta trabajos de tesis de grado que abordaban la misma temática.

Se diseñó una investigación cualitativa-cuantitativa, de tipo exploratorio. La que consta de una etapa cuantitativa, compuesta por la administración del Cuadernillo de Recolección compuesto por un Cuestionario Sociodemográfico, el Inventario MBI de Maslach y Jackson (1986), que permite determinar el grado de desgaste profesional en función de la intensidad con que los docentes manifiesten determinadas sensaciones. Y el Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por José L. Meliá y José M. Peiró (1998). Completándose con una etapa cualitativa, que consta de la administración de entrevistas semi-dirigidas a informantes claves, con el objetivo de recabar información adicional acerca de los profesionales, la Institución educativa y el sistema educativo en general.

Los resultados nos permiten reflexionar sobre la salud de los docentes y su influencia en la comunidad educativa. Y, es a partir de analizar la presencia/ausencia del Síndrome Burnout y el grado de Satisfacción Laboral en los profesionales docentes que nos planteamos algunos interrogantes: ¿se presentan?, ¿en qué grado?, ¿son

relevantes ciertas variables sociodemográficas?, ¿cuáles?, ¿existen diferencias o similitudes entre escuelas públicas y privadas?, ¿y entre las ciudades?

El cuerpo del presente trabajo esta organizado en tres apartados, una primera parte correspondiente al Marco Teórico, una segunda referida a la Metodología implementada y una tercera constituida por las Conclusiones.

Se espera por medio de este trabajo de tesis de Pregrado, poder dilucidar los interrogantes planteados y vislumbrar las características de este Síndrome junto al grado de Satisfacción Laboral, y su incidencia en la salud de los profesionales docentes. ✕

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Para abocarnos al problema en estudio, consideramos de gran valor hacer un recorrido por conceptos como Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, Institución Escolar, rol docente, entre otros. Por otra parte se caracterizó el contexto sociocultural del país, el cual configuró nuevas realidades que el ámbito educativo debe afrontar.

2.1. Síndrome de Burnout.

2.1.1. Historia del Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout o “el Síndrome del quemado” es un término que se viene utilizando hace más de 20 años en psicología, psiquiatría y medicina para describir un tipo específico de respuesta al stress laboral e Institucional.

Este concepto debe su origen a Freudenberg (1974), quienes observando a sus compañeros de tarea en la unidad de toxicómanos donde él trabajaba, comprobó como cada día que pasaba sus colegas de profesión sufrían una gran desmotivación y el cansancio era cada vez mayor hasta llegar al total del agotamiento psíquico y físico, así como a síntomas de ansiedad y depresión.

Este autor describía el Síndrome de Burnout como un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo.

Maslach (1976) eligió el mismo término que utilizaban en forma coloquial los abogados Californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés.

Chernis (1980) fue el primero en proponer que se trata de un desarrollo continuo y fluctuante en el tiempo es un proceso en que las actitudes y conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al stress laboral.

Brill (1984) propuso una definición del Síndrome de Burnout menos conocida y mas precisa: es un estadio disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental mayor, mas que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel del rendimiento objetivo como de satisfacción laboral, y que luego no puede conseguirlo nuevamente, sino es por una intervención externa o por un cambio laboral. En consecuencia es un malestar relacionado con un salario insuficiente, con dificultades físicas o con incompetencia por falta de conocimiento, entre otras causa.

Etzlon (1987) describe el Síndrome de Burnout como un proceso latente y solapado que se desarrolla lentamente desde sus comienzos sin señales notorias, evolucionando de manera silenciosa hasta que hace su aparición repentina e inesperada, como experiencia devastadora de agotamiento personal sin que se pueda decir porque sucedió.

2.1.2. Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout.

Si bien no existe una definición única del Síndrome de Burnout, sobre lo que diferentes autores están de acuerdo es que se trata de una respuesta del individuo al stress laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto, dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización.



En la delimitación conceptual del Síndrome se pueden diferenciar dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica entiende el Síndrome de Burnout como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del stress laboral. Hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo. Según Freudenberger, este estado sería el resultado de gastarse en la persecución de expectativas inalcanzables. Pines y Arosón (1988) lo conceptualizan como un estado que combina fatiga emocional, física y mental, sentimiento de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general y baja autoestima.

Siguiendo esta línea, Fischer (1983) considera el Síndrome como un estado resultante del trauma narcisista que conlleva una disminución en la autoestima de los sujetos.

La perspectiva Psicosocial considera el Burnout con un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales. Asume una secuencia de fases o etapas diferentes con sintomatología diferenciada. Se presenta con agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

Se entiende por *agotamiento emocional* el sentimiento que experimentan los trabajadores que ya no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas,

las cuales son su objeto de trabajo. La *despersonalización* puede ser definida como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de sí mismo y hacia las otras personas destinatarias del trabajo quienes son vistas por estos profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas. La *falta de realización personal en el trabajo* se define como la tendencia de esos profesionales a evaluarse negativamente, y esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atiende. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

Siguiendo esta línea teórica, Chernis (1980) define el Síndrome de Burnout como los cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas. En esta misma dirección, Edelwich y Brodsky (1980) lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo. Estos autores proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con este Síndrome:

- Entusiasmo: caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
- Estancamiento: que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a manifestarse frustración.
- Frustración: en la que comienzan a aparecer problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.
- Apatía: sufrida por el individuo y que constituye el típico mecanismo de defensa ante la frustración.

Sin lugar a dudas son Maslach y Jackson (1981) las que proponen la definición de Síndrome de Burnout más aceptada actualmente: “es un Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que ocurre entre individuos que trabajan con personas”.

Cada una de las tres dimensiones mencionadas se puede caracterizar de la siguiente manera:

- “*Cansancio o agotamiento emocional*”, alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado, debido al contacto diario y mantenido con personas a las que se debe brindar un servicio profesional. Hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos y con los demás.
- “*Despersonalización*”, hace referencia al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. El profesional trata de distanciarse no solo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para hacer alusión a éstos, tratando de hacerlos culpables de sus frustraciones y del descenso de su rendimiento laboral. Estas personas son

vistas de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. Es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen este síndrome empiezan a sentir que les molesta la relación con los otros y hasta pueden aparecer ideas de tinte paranoide.

- “*Reducida realización profesional y/o personal*”, surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad de atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo: evitación de las relaciones y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimiento), carencia de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Esto puede traer como consecuencia en el trabajo: impuntualidad, evitación del trabajo, ausentismo, abandono de la profesión; síntomas éstos habituales y típicos de esta patología laboral.

2.1.3. Evolución del Síndrome de Burnout.

Como ha sido expuesto anteriormente, el Síndrome de Burnout es un proceso continuo que se puede desarrollar en tres etapas, las cuales se corresponden con las tres dimensiones descriptas más arriba:

- *La primera etapa* del proceso es el *cansancio o agotamiento emocional*, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y de una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de sus tareas. Desde una mirada externa se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, quejas e irritables.
- *La segunda etapa* corresponde a la llamada *despersonalización*, que es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. No pudiendo expresar estos sentimientos, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento; y en esta etapa, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.
- *La tercera etapa* consiste en un sentimiento de *reducida realización profesional y/o personal*, que se manifiesta con un progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con la labor profesional que generó el Síndrome. En esta etapa hay pérdida de ideales, y fundamentalmente, un creciente apartamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas; creando una especie de auto-reclusión.

Es importante destacar que la progresión de este Síndrome no es lineal, aunque la evolución se describa en etapas sucesivas. Este se manifiesta de manera *cíclica*, pudiendo repetirse su aparición a lo largo del tiempo, ya sea en el mismo o en diferentes trabajos, y en distintas épocas de la vida de la persona.

2.1.4. Desencadenantes del Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Es resultado de un conjunto de estresores que pueden ser identificados a nivel individual, interpersonal, organizacional o en el entorno social.

Por desencadenantes se entienden todos aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral.

Peiró (1995) establece diferentes categorías para el análisis de los estresores laborales:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo:

Las características del trabajo pueden causar stress en los trabajadores que lo desempeñan, se pueden mencionar las condiciones físicas y los contenidos del mismo. Así, el exceso o la falta de trabajo, los plazos o las presiones para que se realice la tarea, la necesidad de tomar muchas decisiones, la fatiga resultante de un esfuerzo físico importante, los viajes largos y numerosos, el excesivo número de horas y los cambios en el trabajo: son factores que por lo general producen stress en los trabajadores.

2. Factores procedentes del desempeño de roles en la organización.

Esta es otra de las fuentes importantes de stress en el trabajo.

Puede ser producido por la ambigüedad del rol, conflicto de roles; u otros factores relacionados con el rol como pueden ser la insuficiente responsabilidad, la falta de participación en la toma de decisiones, la falta de apoyo por parte de la dirección, el incremento de los standards de ejecución o los cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.

Existe ambigüedad de rol cuando un individuo dispone de inadecuada información sobre su labor en la organización, es decir, cuando no están expresados con suficiente claridad los objetivos del trabajo asociados con el rol, las expectativas de los compañeros de trabajo sobre él o la amplitud de sus responsabilidades.

Por su parte, el conflicto de roles producido por demandas de trabajo conflictivas o demandas que el individuo no desea cumplir.

3. Factores precedentes de las relaciones interpersonales en la organización:

Tiene su origen en las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los jefes y con los subordinados.

Relaciones “precarias” que incluyen poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar al otro y en resolver los problemas que se le plantean, trato desconsiderado y favoritismo de jefes y supervisores, la rivalidad entre compañeros para conseguir condiciones laborales más ventajosas, la falta de apoyo emocional en experiencias difíciles, son entre otras situaciones que producen stress entre los miembros de una organización.

4. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera:

Se identifican dos tipos de estresores: uno, la falta de seguridad en el trabajo; el otro, un estado de incongruencia o falta de equidad provocada por una promoción insuficiente, o por ser consciente de que se ha alcanzado el propio techo.

5. Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional:

Existen factores de la propia organización que pueden ser fuentes de stress para sus miembros: como la falta de participación en los procesos de toma de decisiones, el sentirse extraño en la propia organización, las restricciones de la conducta y la política de dirección entre otros.

6. Factores extra-organizacionales que afectan a los miembros de la organización:

Ésta es una serie de fuentes de stress que no están dentro de la organización pero que sin embargo, afectan al comportamiento del individuo en ella. Los problemas familiares, las crisis personales, los problemas económicos, los conflictos entre las creencias personales y los principios de la organización; y los que surgen entre las demandas de la familia y la propia organización, son algunos de los aspectos que pueden crear situaciones estresantes para el sujeto.

2.1.5. Facilitadores del Síndrome de Burnout.

Son múltiples los factores que pueden producir stress en el trabajo y cuya presencia afecta la salud física y mental de los trabajadores, sin embargo, es importante remarcar que una situación es estresante o no en función de la vivencia subjetiva que el individuo tiene de ella. Por esta razón es necesario considerar las características del individuo además de las situaciones físicas y sociales antes de afirmar el tipo de reacciones, comportamientos y efectos que una determinada situación puede desencadenar.

El stress se manifiesta cuando las habilidades de la persona son incongruentes con las demandas de la tarea y del entorno laboral, o cuando existen impedimentos para que el trabajador consiga satisfacer sus necesidades y desarrollar sus valores más importantes. Se trata por tanto de una falta de ajuste entre persona y entorno. Resulta esencial considerar los aspectos de personalidad y las circunstancias sociales que influyen en el tipo de respuesta que el individuo da ante determinadas situaciones; así

como la interpretación de la situación que él hace y que determina el tipo de respuestas.

Se denominan facilitadores a estas variables de carácter personal que favorecen o inhiben la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto.

En relación a las variables demográficas, numerosos estudios sostienen que factores como edad, sexo y estado civil influyen en la aparición del Síndrome de Burnout. La edad se considera como variable porque el profesional sería especialmente vulnerable al Síndrome en los primeros años de su carrera, dado que es el período en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que las recompensas personales, profesionales y económicas no son ni las prometidas ni las esperadas. En cuanto al sexo, las mujeres serían el grupo más vulnerable, presentando más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflicto familia-trabajo, es decir, cuando deben compaginar su realidad laboral con la familiar y personal. Con respecto al estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome con las personas que no tienen pareja estable, no existe un acuerdo unánime en los estudios realizados.

En cuanto a las variables de personalidad, Friedman y Resenman (1960) trataron de clasificar las personalidades en relación con el stress laboral y su vinculación con la enfermedad coronaria. De allí caracterizaron dos tipos de personalidades:

Las personalidades tipo A evidencian presión y urgencia de tiempo, se esfuerzan en pensar y hacer varias cosas a la vez, tienden al sobre-horario y al trabajo en tiempo de ocio, de forma tal que ante un intento de reposo se sienten culpables de algo que no pueden determinar y les molesta el ocio de los demás. En general se sienten insatisfechos de sus empleadores y subalternos, llevando a acumular tareas

autoimpuestas, afición en el trabajo y un compromiso máximo con la empresa a la que pertenecen. Son sujetos ambiciosos, hiperactivos, con tendencia a la dominación y la competencia. Es en estas personalidades donde predomina una tendencia a la enfermedad coronaria.

Las personalidades de tipo B, en líneas generales, no tienen urgencia ni presión del tiempo. Son capaces de disfrutar del ocio y se ocupan de sus tareas en el horario de trabajo. Son capaces de negarse a las demandas de los demás. Se comprometen con su trabajo lo necesario, sin esclavizarse en él. No son ambiciosas en demasía, no obstante están motivadas con su tarea.

Las personas de tipo A experimentan con mayor frecuencia sensaciones y actitudes del Síndrome de Burnout, mientras que las personas con personalidad de tipo B al emplear estrategias de afrontamiento de carácter más activo, las experimentan con menos frecuencia.

2.1.6. Sintomatología del Síndrome de Burnout.

Una vez definido el síndrome y profundizado el estudio de los factores y facilitadores que inciden en él, se describirá a continuación aquellos síntomas que se pueden apreciar en un trabajador que sufre esta patología.

Estos síntomas se dividen en tres categorías: personales, organizacionales y ambientales.

1- Sintomatología personal:

- Problemas psicósomáticos: trastornos de salud diversos como dolor de espalda o de cabeza, úlcera, mareos, asma, hipertensión, insomnio, taquicardia, etc. La persona somatiza su stress en forma de enfermedad, la

cual al no ser tratada desde la perspectiva psicológica se hace crónica o al menos es más duradera de lo que habitualmente sería el curso de la enfermedad.

- Actitudes negativas hacia sí mismo: el individuo presenta una constelación sintomática que indica la presencia de uno de los factores evidentes de la depresión, en la que la persona desarrolla sentimientos negativos, así como una actitud negativa general hacia sí mismo.
- Sentimientos de culpabilidad: la persona presenta este sentimiento en relación con las acciones personales, laborales o ambientales que cree realizar pésimamente.
- Depresión: se ha comprobado la presencia de depresión en sujetos afectados por este síndrome.
- Ansiedad: al igual que la depresión, es frecuente que el trabajador con este síndrome padezca también los síntomas propios de la ansiedad, con idénticos problemas en cuanto al desarrollo del trastorno y del procedimiento terapéutico a establecer.
- Cólera: la persona puede presentar reacciones de furia, indignación y/o enojo que manifiesta en sus interacciones habituales. Se trata de reacciones exacerbadas, sin un equilibrio entre lo sucedido y la respuesta del trabajador, así como ante estímulos objetivamente poco provocadores de dichas reacciones.
- Aburrimiento: la persona presenta esta característica llamativa en relación a las actividades que realiza, transformándose ésta en un hastío emocional generalizado hacia todas las tareas laborales cotidianas. Es una verdadera

asignación de falta de sentido hacia todo lo que realiza en el marco de su desempeño habitual.

- **Baja tolerancia a la frustración:** es propio de la persona afectada por el síndrome la existencia de una gran frustración ante cualquiera de las acciones habituales que realiza y que no terminan con el resultado positivo esperado. Estaría en relación con las reacciones de cólera.
- **Abuso de drogas:** esta adicción no es exclusiva de los trabajadores que sufren este síndrome, pero sí queda demostrada cierta relación entre éstos y un aumento significativo de ingesta de sustancias tóxicas (café, alcohol y otras drogas consideradas duras). Podría tratarse de una respuesta de afrontamiento de su realidad a su realidad, pero en este caso, no adaptativa.

2- *Sintomatología organizacional:*

- **Disminución del rendimiento:** se puede observar en la persona una disminución significativa del rendimiento en su labor cotidiana, en comparación con estadios anteriores, el cual no tiene una causa objetiva para que ocurra.
- **Actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación:** la persona ha perdido buena parte de su motivación en el trabajo, por lo cual desarrolla constantes sentimientos negativos hacia el mismo. Este es el paso previo a otro tipo de conductas: ausentismo, rotación, abandono del trabajo; los que anuncian la imposibilidad de este trabajador para experimentar interés en su desempeño laboral.
- **Actitudes negativas hacia las personas a las cuales atiende:** es fácil encontrar este tipo de conductas en los trabajadores tratando en forma

cínica a las personas destinatarias de su labor. Es una expresión de la dimensión “despersonalización” como situación grave del desarrollo del problema.

- Incapacidad para realizar adecuadamente el trabajo: la persona, a pesar de su interés por el mismo, comprueba que es incapaz de realizarlo correctamente.
- Rotación: aparece estadísticamente como indicador más frecuente en las personas que sufren este síndrome. Esto es lógico, ya que el trabajador siente la necesidad de un cambio continuo de los puestos que desempeña, en la búsqueda de una solución a su problema.
- Intención de abandonar el trabajo o abandono real: el trabajador, al que le cuesta cada vez más aguantar la situación provocada por el síndrome, tiende a abandonar el trabajo o lo hace realmente.
- Ausentismo, retrasos y largas pausas durante el trabajo: la persona afectada comienza a incumplir sus obligaciones en el trabajo, manifestándose con retrasos, largas pausas durante los descansos y/o ausentismo.
- Insatisfacción el trabajo: se ha considerado que la persona con esta problemática se muestra muy insatisfecho en el trabajo, tanto en lo que se refiere a su puesto laboral desempeñado, como en relación a lo que el contexto laboral le ofrece.
- Disminución con el compromiso: se presenta como un indicador de la dimensión “agotamiento emocional”, observándose una disminución del

compromiso que presentaba en su desempeño laboral, en cuanto a ilusión, metas, sentimientos positivos, entre otras características.

3- *Sintomatología ambiental:*

- Actitudes negativas hacia la vida en general: la persona con el Síndrome de Burnout desarrolla sentimientos negativos hacia los contextos vitales como familia, amistades, relaciones sociales con el medio en general, estando esta variable claramente relacionada con la presencia de depresión u otros síndromes que van oscureciendo el proceso de génesis, desarrollo y consecuencias del mismo. Esta situación incide en el deterioro de las interacciones personales.
- Disminución de la calidad de la vida personal: se ha comprobado un empeoramiento de la calidad de vida del sujeto, que se refleja en una disminución de su bienestar personal y social, resultándose casi imposible establecer o retomar actividades que daban ese carácter de calidad a su existencia.

Hay que tener en cuenta que las diferencias individuales pueden propiciar el predominio de un grupo de síntomas sobre otro, no obstante, la sintomatología descrita anteriormente puede presentarse en una persona.

2.1.7. El Síndrome de Burnout en Educación.

En torno al Síndrome de 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 Burnout (Maslach

y Jackson, 1986; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), conceptualizándolo como un estado mental negativo caracterizado por agotamiento emocional, acompañado por distrés, sentimientos de reducida competencia, poca motivación y actitudes disfuncionales en el trabajo (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Una investigación de reciente presentación (Redó, 2007) sobre la incidencia del Síndrome de Burnout en los docentes de educación infantil y primaria arrojó las siguientes conclusiones: 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 base necesaria para enfrentarse a lo imprevisto, a los nuevos retos y a la búsqueda de respuestas que hay que elaborar sobre la marcha.

Los investigadores concluyen 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 stress castiga más a los profesionales de la enseñanza que a otros actores sociales (economistas, abogados, arquitectos, etc.)?. Este estudio concluye que los profesionales de la enseñanza constituyen uno de los principales afectados por la depresión, la fatiga psíquica, el stress y otras dolencias psíquicas o derivadas de ellas, tales como el Burnout. También plantea que existen técnicas para evitar el Síndrome del Burnout en el ámbito de la educación, 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).

Continuando en esta línea, el Dr. Blanco (2007) Consultor y formador en Habilidades Sociales, plantea en su investigación que los profesores se manifiestan porque ya no se sienten seguros en sus centros educativos y porque enseñar se está convirtiendo en una profesión de riesgo. En épocas anteriores el docente era una autoridad indiscutible, aunque en ocasiones careciese de poder personal y sus enseñanzas fuesen nefastas; aunque se pasara al autoritarismo y resolviera con los alumnos sus propios conflictos internos.

Hoy la educación 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).

El Licenciado Ogian (2007) ha llevado adelante un trabajo de investigación planteando como objetivos: la realización de un análisis epidemiológico del estrés laboral-profesional, detectar los posibles estresores que influyen en este ámbito y las variables que interactúan. Se arribó a las siguientes conclusiones: el Cansancio Emocional es mayor en docentes que trabajan con alumnos adolescentes y menor en la rama de la Educación Especial, en la cual disminuye sensiblemente. También, la percepción del poco compromiso en algunas familias y el estado en la educación deja

entrampado al docente, 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 de esta manera, una salida a esta problemática.

2.2. Satisfacción Laboral.

2.2.1. Concepto de Satisfacción Laboral.

La Satisfacción Laboral es uno de los aspectos a los que los psicólogos de las organizaciones, tanto desde el punto de vista de la investigación como en el trabajo profesional, han prestado más atención. En principio, el interés por este concepto estuvo guiado por la necesidad de conocer sus efectos sobre otras variables, como el rendimiento, el ausentismo, la accidentalidad o el abandono y cambio de organización (Alzag y Brief, 1978).

Profundizando en el concepto, la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, actitud que está basada en las creencias y valores que la persona elabora de su propio trabajo y que contribuyen a su determinación tanto las características del puesto como las percepciones que tiene la persona de cómo estas “deberían ser”.

Se pueden considerar tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser”. Estas son:

- La necesidades
- Los valores

- Los rasgos personales

Existen además, tres aspectos de la situación del empleo que afectan las percepciones del “debería ser”. Ellas son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Por otra parte, autores como Locke (1976) caracterizan la satisfacción laboral como el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

Por su parte, Crites (1969) la definió como el estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su puesto de trabajo.

Otros autores consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones, y la consideran como una *actitud generalizada* que implica la asociación entre un objeto dado y la evaluación dada, entendiendo que la evaluación se refiere al afecto que despierta, las emociones que moviliza, el recuerdo emotivo de las experiencias vividas e incluso las creencias acerca de la capacidad del objeto para conseguir metas deseadas.

De este modo, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, es posible afirmar que *la satisfacción en el trabajo es la actitud general que desarrolla la persona ante el trabajo*, la que se pone en evidencia mediante el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que se generan en el ambiente laboral respecto a la forma en que actúan variables tales como el desarrollo profesional, la relación con el jefe, con los compañeros de trabajo, el desarrollo de la función laboral, la permanencia laboral y las condiciones físicas del trabajo.

Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995) agregan a estos factores determinantes otras variables que se asocian con la personalidad del trabajador enlazado a las características de la función que desempeña, de igual manera influyen en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y agrado con la tarea que lleva a cabo. Feldman y Arnold (1995) agregan que si la personalidad concuerda con la vocación escogida, existe mayor probabilidad de hallar sujetos satisfechos con su puesto de trabajo.

También es importante mencionar que el concepto en cuestión guarda estrecha relación con determinados aspectos del clima organizacional y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador. En relación a esto, puede citarse a Porter y Lawler (1969) quienes plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación generada en el trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas personales) y la manera en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa obtenida.

Es posible acordar, luego de haber efectuado una revisión teórica del concepto, que la mayoría de los autores consultados la definen como: una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo y poseen múltiples determinantes, entre ellos las expectativas que el sujeto guarda respecto de su tarea y la medida en que estas coinciden con las recompensas recibidas (Piero y Prieto, 1996).

2.2.2. Dimensiones y procesos psicológicos que intervienen en la satisfacción laboral.

En el intento de abordar las dimensiones y procesos de este concepto es preciso señalar las dificultades que despierta el mismo. Por una parte, es necesario perfilar y especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción, y por otra, es necesario identificar las facetas o referentes del trabajo que producen dichas experiencias.

Considerando la primera dificultad expuesta en el párrafo anterior, es decir lo referente a los procesos psicológicos implicados en la experiencia subjetiva, es posible observar que Maslow (1982) afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo que se establece que éste es uno de los factores principales relacionados con la motivación.

Profundizando en las Teorías de la Motivación, específicamente la conocida como “Teoría de los dos Factores” desarrollada por Herzberg, es posible encontrar que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. A este conjunto de elementos los denominaron *factores de contenido o motivadores*, puesto que son factores relacionados con el contenido del trabajo. Por otra parte, hallamos factores extrínsecos del trabajo, es decir aquellos que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, son los que están asociados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. Este grupo de categorías fue denominado *factores de contexto o higiene*. De este modo, Herzberg propuso dos conjuntos de factores generales en el trabajo, en lugar de describir la satisfacción laboral como un continuo unidimensional.



Es posible entender, que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el reestablecimiento del equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Dicho así, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos (Ardila, 1986).

Una noción más amplia del concepto de satisfacción en el trabajo sostiene que es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que se observan concretadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Por otro lado, es comprobable que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción, a la búsqueda de soluciones. Esta es evidente conexión entre “satisfacción laboral”, “motivación” y “conducta de acción”.

Según las investigaciones de Porter y Lawler (1969) y Locke (1969), la satisfacción depende del grado en que coincide lo que un individuo busca de su trabajo, a modo de expectativas, con lo que realmente consigue de él. Cuanto mayor sea la distancia entre lo que quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral. En este sentido es posible pensar que las discrepancias pueden ser de dos tipos, esto es: intrapersonales o interpersonales.

Las discrepancias intrapersonales son aquellas resultantes de un proceso de comparación psicológico entre la percepción de las experiencias laborales y el “criterio de comparación” personal. Este criterio hace referencia a las necesidades de los individuos, a los valores o a las recompensas esperadas.

Por su parte, *las discrepancias interpersonales* surgen del proceso de comparación que hacen las personas de sí mismas con los demás para evaluar su propia

satisfacción laboral (Muchinsky, 1993). De esta forma, el trabajador realiza una comparación dentro de su sistema social considerando puestos de trabajo similares, identifica el tipo y grado de compensaciones que recibe por su trabajo, es decir, se autoevalúa en relación a los demás.

Continuando un recorrido teórico que se aleja de las teorías puramente motivacionales, en la *“Teoría de las características del puesto”* se entiende que si una persona, cuyo puesto tiene un potencial motivacional, posee los conocimientos y destrezas necesarios para desempeñar el trabajo, una alta necesidad de autorrealización y satisfecha las necesidades extrínsecas, entonces experimenta una alta motivación y satisfacción en su trabajo.

El *“Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral”* elaborado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975) plantea que la misma depende del grado de ajuste entre expectativas, necesidades y motivos de la persona y del trabajo, junto al nivel de aspiraciones y la forma de afrontar la situación.

Las variables del modelo a tener en cuenta son: las diferencias entre el valor real de la situación de trabajo (determinado por las características del contexto de trabajo) y el valor nominal de las relaciones de trabajo (establecido por el criterio determinado por la persona respecto del trabajo que desea encontrar); los cambios en el nivel de aspiraciones y por último, las conductas para afrontar los problemas.

Este proceso de ajuste consta de tres pasos: en el primero factor clave es el ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos, por una parte, y la situación de trabajo, por la otra. En el segundo paso, el factor clave serán los cambios en el nivel de aspiraciones. Por último, en el tercer paso, el elemento diferenciador es la conducta de solución de problemas de afrontamiento.

Otra teoría que aborda la misma problemática es la de los *Eventos Situacionales* de Quarstein, Mc Affe y Glassman (1992) donde se postula que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados: *características situacionales* y *eventos situacionales*.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Mientras que *los eventos situacionales* son las facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluados, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto.

Continuando con esta misma línea, Locke (1976) propone distinguir entre *eventos o condiciones* como fuentes de la satisfacción laboral y *los agentes* de la satisfacción laboral. *Los eventos o condiciones de la satisfacción laboral* son el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo. Mientras que *los agentes de la satisfacción laboral* son la propia persona, los supervisores, los compañeros, los subordinados, las características de la empresa, etc.

Llegando al final de este recorrido teórico podemos agregar que existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral, la *aproximación unidimensional* y la *aproximación multidimensional* de las facetas de la satisfacción laboral. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general. La segunda considera que la satisfacción del trabajador está causada por diferentes condiciones antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente. Como señala Locke (1976), un puesto de trabajo está

constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos y las recompensas.

Puede observarse que son muchos los autores que destacan las diversas facetas de la satisfacción laboral (Vroom, 1964; Davis, Lofquist y Weis, 1968; Peiró, 1984; Crook *et.al.*, 1981; Bravo, 1992), resultando más mencionadas las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la compañía, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso de la carrera, con las perspectivas de promoción, la satisfacción con la paga, la satisfacción con los subordinados, con la estabilidad en el trabajo, con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y con la satisfacción extrínseca e intrínseca en general.

Para finalizar entonces puede decirse que la satisfacción laboral y la percepción subjetiva de la misma, está condicionada por múltiples determinantes propios del sujeto, como afectos, cogniciones y expectativas, y por determinantes exógenos como son el tipo de tarea, el espacio físico, las recompensas recibidas, etc. Por otro lado, también está determinada la experiencia subjetiva de la satisfacción laboral por la evaluación que se efectúa del resto de las personas que comparten el espacio de trabajo, sí como sus propias vivencias en relación a la satisfacción. Como último elemento que se vincula al mencionado constructo se halla la adecuación entre el sujeto, con sus potencialidades, y los requerimientos específicos del puesto de trabajo.

2.2.3. Influencia de la subjetividad del trabajador sobre el puesto de trabajo.

El *significado* que el sujeto otorga a su trabajo cobra relevancia en virtud del reconocimiento que recibe mediante una designación y de acuerdo a la finalidad que

el trabajo y la tarea le proponen cotidianamente. Éste significado no se agota en los índices o el salario.

Christophe Dejours (2001) afirma que los elementos que condicionan y determinan la imagen que proyecta un trabajo son la complejidad de la tarea, la exigencia de un saber productivo y el hecho de que implique responsabilidades y riesgos, pudiendo conformar, de esta forma, una visión más honorable de trabajo.

En relación con lo anterior, en la articulación entre el contenido de la tarea y las competencias reales del trabajador, es posible observar diversas situaciones: tales como que las capacidades del individuo superen las exigencias del puesto o sean inferiores condicionando así, en ambos casos, un fracaso inmediato y la producción de un malestar subjetivo.

Dejours (2001) establece dos componentes respecto a la relación del hombre con el contenido “significativo” del trabajo: el *contenido significativo con respecto al sujeto* y el *contenido significativo con respecto al objeto*.

El *contenido significativo del trabajo con respecto al “sujeto”* contempla la dificultad práctica de la tarea, el significado de la tarea realizada con respecto a un oficio o profesión (noción que contiene a la vez la idea de evolución personal y de perfeccionamiento) y el status social ligado implícitamente al puesto de trabajo afectado.

En cuanto al *contenido significativo del trabajo respecto del “objeto”*, puede decirse, que al mismo tiempo que la actividad del trabajo lleva consigo un significado narcisista, puede soportar inversiones simbólicas y materiales destinadas a otro, es decir al objeto. La tarea transmite un mensaje simbólico para alguien o contra alguien. Así puede decirse que, existe un objeto exterior y real por una parte, un

objeto interiorizado por otra y cuyo papel es decisivo en la vida de cada trabajador. El significado con respecto al objeto pone en cuestión la vida pasada y presente del sujeto, su vida íntima y su historia personal.

En resumen, toda actividad contiene, en realidad, los dos términos. Lo esencial del significado del trabajo es subjetivo. Lo que éste implica subjetivamente para cada individuo únicamente es posible captarlo mediante efectos indirectos y concretos.

2.2.4. Satisfacción laboral docente.

Las condiciones laborales y contextuales actuales influyen de manera directa sobre la profesión docente. Gómez y colaboradores (1998) enumeran una serie de factores para evaluar las condiciones de trabajo de los docentes. Estos son: el tipo de tarea, las cargas y esfuerzos, la concentración sobre la tarea, el horario laboral, el ambiente de trabajo y el lugar físico de trabajo.

La principal base del malestar docente es ambiental, ligadas a las circunstancias mismas de la enseñanza, y a las presiones que recaen sobre ellos. Pero nunca había estado este colectivo de trabajo sometido 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).

Por último, otra de las variables íntimamente asociadas a la condición docente es el stress al que están sometidos los profesionales. Un ejemplo de ello es el fenómeno de “transición de rol” que se observa en la organización escolar, ya que por razones de stress laboral, algunos miembros de la institución pasan a llevar a delante otro tipo de tareas, lo que ellos denominan “*cambio de función*”, esto se produce en aquellos

casos en los que bajo prescripción médica se determina que el personal no está apto temporariamente para desarrollar sus actividades ante los alumnos.

2.3. Instituciones Educativas: definición, rol docente, contexto.

La enseñanza es una de las profesiones más extendidas y en mayor contacto con las personas como receptores de su actividad profesional. Por este motivo, se la considera una ocupación agotadora asociada a niveles significativos de Burnout.

Pérez Gómez (1998) define a la *escuela* como una Institución que se reproduce a sí misma con independencia de los cambios radicales que se dan en su entorno.

Ehuleche (2000) expresa que la Institución Escolar al igual que las Instituciones en general, son equivalentes a:

1. Sistemas de normas y regulaciones generales
2. Estructura y Organización Social
3. Lugar de producción y de relaciones sociales.

El primer punto muestra 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 la Institución como una estructura social, como organización concreta.

En tercer lugar, al definirla como el lugar de la producción de la sociedad, abre la posibilidad de diseñar estrategias de intervención que favorezcan los procesos de

cambios e innovación en las organizaciones. Y de allí que la autora considera a 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 como Institución Social 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 familias, 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 la escuela es depositaria social de un función determinante, que es contribuir a asegurar que los niños/jóvenes reciban una educación de calidad que los habilite como ciudadanos.

En este contexto los docentes se encuentran muchas veces en una situación compleja y delicada, ya que se los responsabiliza de problemas de diversa índole, los que se

dan dentro del ámbito escolar, referidos a las relaciones de enseñanza-aprendizaje docente-alumno y los relacionados con los aspectos de la convivencia escolar (violencia, desprestigio, malos hábitos), situación que favorece a que el docente se sienta, personal y profesionalmente, abrumado y desconcertado.

A causa de lo mencionado anteriormente, se presenta como fenómeno contemporáneo una crisis de la identidad docente, la cual provoca 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. El malestar en cuestión es efecto del vaciamiento de sentido que produce la actual organización del trabajo docente. Escenario laboral caracterizado por: escasez de recursos con los que cuenta la escuela, la disponibilidad y organización de los mismos, el sobreempleo, la cantidad de alumnos por aula, la disciplina como problema –violencia-, los conflictos en las relaciones con colegas, autoridades, alumnos y padres, entre otros. Y también por efectos subjetivos, como la culpabilización de la víctima, el autorreproche, la identificación con nominaciones peyorativas, por parte de los docentes.

Ana María Ehuleche (2000) sistematiza en tres elementos la carga del trabajo docente:

1. La enseñanza del currículo.
2. La organización escolar
3. La responsabilidad civil y socio – pedagógica frente a la comunidad.

La realidad social presenta carencias que enfrenta a los profesionales del ámbito educativo con dilemáticos interrogantes. En tanto respuesta a esa realidad sociocultural, una de las nuevas funciones de la educación es suplir la función fallida

del Estado, en cuanto a la protección y contención social. Es así, que a los docentes se les plantean exigencias, requerimientos y demandas cuya satisfacción excede sus posibilidades.

Por último, no podemos dejar de subrayar las nuevas formas que toma la violencia en la Argentina; no solamente hay una mayor cantidad, sino también hay nuevas formas que no existían anteriormente, que se manifiestan claramente en el ámbito escolar. Estas formas actuales de violencia dan cuenta de factores muy severos de desubjetivación.

Nos encontramos ante un contexto educativo complejo y multidimensionado, que requiere de actores profesionales diversos, los que deberían propiciar un reposicionamiento que les permita abordar la nueva realidad; ya que los espacios institucionales de la educación siguen siendo como lo marcó la utopía fundante de la escuela lugares de liberación.

La búsqueda bibliográfica y el recorrido teórico realizado sobre los conceptos de Burnout, Satisfacción Laboral y educación posibilitaron profundizar los conocimientos y elaborar un diseño metodológico adecuado para abordar estas problemáticas.

En los siguientes capítulos se expondrá el desarrollo, implementación y conclusión del proyecto investigativo llevado a cabo.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

A partir del rastreo bibliográfico y de antecedentes de investigación pudimos detectar que existen instrumentos que permiten evaluar la presencia de los dos conceptos básicos explorados en este trabajo, el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral. A continuación se presentan las consideraciones metodológicas de los mismos.

3.1 Medida y Diagnóstico del Síndrome de Burnout

En un primer momento el síndrome fue descrito a través de la observación clínica. El que posteriormente, fue evaluado por medio de entrevistas estructuradas, técnicas proyectivas y autoevaluación con escalas de estimación.

El principal problema para conseguir medidas fiables y válidas del síndrome a través de cuestionarios ha sido la vaguedad o la amplitud con que éste ha sido definido. Igualmente el método del cuestionario ha llegado a ser el más empleado para estimar este síndrome. No obstante, después de dos décadas de estudio, se pueden identificar escalas para su medida que han sido utilizadas con mayor o menor frecuencia y éxito. Las escalas elaboradas pueden distinguirse en base a la cantidad de estudios psicométricos realizados sobre ellas, y al volumen de investigación que desde ellas se han generado.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981/1986) es el instrumento con mayor frecuencia para medir el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, independiente de las características ocupacionales de la muestra y de su origen. Es uno de los instrumentos que mayor volumen de investigación ha generado. A partir de su elaboración se normaliza el concepto de *“quemarse por el trabajo”*, pues su definición más aceptada es el resultado de la factorización del MBI, que lo

conceptualiza como un síndrome caracterizado por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

El MBI está formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. La escala para valorar los ítems se presenta con forma de frecuencia, el sujeto valora, mediante un rango de 0 a 6 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los Días” (6), con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores;

- Agotamiento Emocional (EE)
- Despersonalización (D)
- Realización Personal en el trabajo (RP)

Los tres factores han sido seleccionados con muestras de diferentes colectivos profesionales, como maestros, profesionales de enfermería, personal sanitario, trabajadores sociales, farmacéuticos, entre otros. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por los siguientes 9 ítems; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y el 20 que describen sentimientos de estar abrumados emocionalmente por el trabajo.

La subescala de Despersonalización (D) está formada por 5 ítems; 5, 10, 11, 15 y el 22, que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.

Por último la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (RP) compuesta por 8 ítems; 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y el 21, que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Es importante señalar que las tres dimensiones del MBI fueron etiquetadas y conceptualizadas después de la elaboración de este cuestionario y como resultado de su factorización.

Mientras que en las subescalas de (EE) y (D), altas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse, en la subescala de (RP) bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

El MBI es el instrumento que más se ha empleado para estimar el Síndrome de Burnout. Este cuestionario ha sido ampliamente utilizado para diversas profesiones y en diferentes países como Alemania, Canadá, Estados Unidos, Holanda, Italia, Polonia, etc.

Un problema derivado de esta diversidad afecta, a la fiabilidad con que las diferentes traducciones trasladan a sus respectivos idiomas, el significado de los ítems que conforman la versión original del cuestionario. Además, supone una limitación de cara a estudios transculturales.

Aunque el MBI fue elaborado para profesionales de la salud, posteriormente se han realizado adaptaciones para todo tipo de profesionales, como por ejemplo; maestros y profesores. Tal es el caso de la presente investigación.

En cuanto a la validez concurrente, Maslach y Jackson (1986) presentan en el manual del cuestionario que las puntuaciones del MBI correlacionaron significativamente con las puntuaciones que los compañeros del trabajador atribuían a éste en escalas de estimación conductual (ansiedad, quejas, etc.)

El MBI ha presentado validez discriminativa frente a constructos como satisfacción laboral, depresión, estrés, alienación, autoestima, obtienen que factorialmente la puntuación global del MBI se solapa en gran medida con la estimación de la

sintomatología psicosomática, evaluada a través del “Organizational Stress Questionnaire”.

3.2 Medidas y Diagnostico del 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).

3.3 Diseño Metodológico.

3.3.1 Tipo de Estudio

En base a lo expuesto en los capítulos anteriores se diseñó un estudio exploratorio con un diseño metodológico de tipo cuali-cuantitativo.

3.3.2 Área y Muestra de estudio

Los lugares donde se llevó a cabo el estudio fueron la ciudad de Azul y Tandil, las Escuelas Sagrada Familia y Escuela N°1 “Gral. José de San Martín” pertenecen a la primera, mientras que la Escuela San José y la Escuela N°1 “Manuel Belgrano” se encuentran radicadas en la ciudad de Tandil.

La muestra seleccionada se compuso por 67 docentes de la comunidad escolar

3.3.3 Descripción de la muestra

A continuación se presenta la descripción de la muestra total y submuestras correspondientes a la ciudad de Azul y Tandil, teniendo en cuenta las variables sociodemográficas.

Como se puede observar en las Tablas N° 1 a N° 13, finalmente la muestra ha quedado constituida mayoritariamente por mujeres (88%), hecho que se repite en la ciudad de Azul, mientras que en Tandil el 100% de las encuestadas son mujeres (tabla 1 y 2). Por otra parte el rango de edad que reúne más sujetos es el comprendido entre 41 y 50 años que está compuesta por 30 sujetos que representan el 44,8% de la muestra total, siguiéndole en orden de importancia el rango de 31 a 40 años constituido por 26 personas equivalentes al 38,8% de la muestra total (tabla 3 y 4) .

Tomando en cuenta la antigüedad docente, el rango mayoritario es el de más de 20 años, que representa al 37%, siguiéndole en orden de importancia el grupo correspondiente a los docentes de hasta 5 años de antigüedad que conforman el 24% siendo los que tienen entre 10 y 15 años el 20% (tabla 5 y 6).

Un 86,6% de la muestra total, son docentes que se desempeñan en un solo cargo, el resto (13,6%) poseen dos cargos (tabla 7 y 8).

La situación de revista de 44 docentes (65,7%) son titulares de los mismos, mientras que son provisionales el 13,4% y los suplentes registran igual porcentaje (tabla 9). La tabla N° 10 muestra que los porcentajes en situación de revista, provisional (15%) y suplente (17,5%) son superiores a los hallados en la ciudad de Tandil (11,1% y 7,4% respectivamente). La tabla N° 11 muestra que los mayores porcentajes se encuentran en la escuela pública de la ciudad de Azul (30% y 15%).

Observando la carga horarias semanal mayoritariamente (68,6%) trabajan hasta 20 horas/semana mientras que un 29,9% poseen una carga horaria de entre 20 y 40 horas (12 y 13).

En las tablas 14 a 19 puede observarse que tanto en Azul como en Tandil el 75% de los docentes entrevistados han realizado capacitaciones por fuera de la escuela, son mayoritariamente casados y poseen entre 1 y 3 hijos.

Tabla 1. Composición de la muestra total según género.

MUESTRA TOTAL		
Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	59	88%
Masculino	8	12%
Total	67	100%

Tabla 2. Composición de la muestra según género y lugar de trabajo.

TANDIL	AZUL				
	Genero	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Femenino		32	80%	27	100%
Masculino		8	20%		
Total		40	100%	27	100%

Tabla 3. Composición de la muestra total según edad.

MUESTRA TOTAL		
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	7	10.4%
31 a 40 años	26	38.8%
41 a 50 años	30	44.8%
51 a 60 años	4	6%
Total	67	100%

Tabla 4. Composición de la muestra según edad, lugar de trabajo.

Edad	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	7	17.5%		
31 a 40 años	18	45%	8	29.6%
41 a 50 años	13	32.5%	17	63%
51 a 60 años	2	5%	2	7
Total	40	100%	27	100%

Tabla 5. Composición de la muestra total según antigüedad docente.

MUESTRA TOTAL		
Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 5 años	16	24%
Entre 5 y 10 años	12	18%
Entre 10 y 15 años	14	21%
Más de 20 años	25	37%
Total	67	100%

Tabla 6. Composición de la muestra según antigüedad docente, lugar de trabajo.

Antigüedad	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 5 años	13	32.5%	3	11.1%
Entre 5 y 10 años	7	17.5%	5	18.5%
Entre 10 y 15 años	9	22.5%	5	18.5%
Más de 20 años	11	27.5%	14	51.9%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 7. Composición de la muestra total según cantidad de cargos.

MUESTRA TOTAL		
Cantidad de Cargos	Frecuencia	Porcentaje
Uno	58	86.6%
Dos	9	13.4%
Tres		
Total	67	100%

Tabla 8. Composición de la muestra según cantidad de cargos, lugar de trabajo.

Cant. de Cargos	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Uno	36	90%	22	81.5%
Dos	4	10%	5	18.5%
Tres				
Total	40	100%	27	100%

Tabla 9. Composición de la muestra total según situación de revista.

MUESTRA TOTAL		
Situación de Revista	Frecuencia	Porcentaje
Titular	44	65.7%
Provisional	9	13.4%
Suplente	9	13.4%
Más de una situación	5	7.5%
Total	67	100%

Tabla 10. Composición de la muestra total según situación de revista, lugar de trabajo.

Situación de Revista	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Titular	27	67.5%	17	63%
Provisional	6	15%	3	11.1%
Suplente	7	17.5%	2	7.4%
Más de una situación			5	18.5%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 11. Composición de la muestra según situación de revista, lugar de trabajo y tipo de Institución

Situación de revista	AZUL			
	Escuela Publica		Escuela Privada	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Titular	11	55%	16	80%
Provisional	6	30%		
Suplente	3	15%	4	20%
Total	20	100%	20	100%

Tabla 12. Composición de la muestra total según total de horas semanales trabajadas.

MUESTRA TOTAL		
Carga Horaria	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 20 hs	46	68.6%
Entre 20 y 40 hs	20	29.9%
Entre 40 y 60 hs	1	1.5%
Total	67	100%

Tabla 13. Composición de la muestra según total de horas semanales trabajadas, lugar de trabajo

Carga Horaria	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 20 hs	24	60%	22	81.5%
Entre 20 y 40 hs	15	37.5%	5	18.5%
Entre 40 y 60 hs	1	2.5%		
Más de 60 hs				
Total	40	100%	27	100%

Tabla 14. Composición de la muestra total según capacitaciones por fuera de la Escuela.

MUESTRA TOTAL		
Capacitaciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	75%
No	17	25%
Total	67	100%

Tabla 15. Composición de la muestra según capacitaciones por fuera de la Escuela, lugar de trabajo.

Capacitaciones	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	65%	24	88.9%
No	14	35%	3	11.1%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 16. Composición de la muestra total según Estado Civil.

MUESTRA TOTAL		
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera/o	12	17.9%
Casada/o	39	58.2%
Conviviente	9	13.4%
Separada/o	2	3%
Divorciada/o	3	4.5%
Viuda/o	2	3%
Total	67	100%

Tabla 17. Composición de la muestra según Estado Civil, lugar de trabajo.

Estado Civil	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Soltera/o	11	27.5%	1	3.7%
Casada/o	21	52.5%	18	66.7%
Conviviente	7	17.5%	2	7.4%
Separada/o			2	7.4%
Divorciada/o	1	2.5%	2	7.4%
Viuda/o			2	7.4%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 18. Composición de la muestra total según número de hijos.

MUESTRA TOTAL		
Nº de hijos	Frecuencia	Porcentaje
Uno	14	20.9%
Dos	24	35.8%
Tres	14	20.9%
Cuatro o más	3	4.5%
Sin hijos	12	17.9%
Total	67	100%

Tabla 19. Composición de la muestra según número de hijos, lugar de trabajo.

Nº de hijos	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Uno	9	22.5%	5	18.5%
Dos	12	30%	12	44.5%
Tres	8	20%	6	22.2%
Cuatro o más	2	5%	1	3.7%
Sin hijos	9	22.5%	3	11.1%
Total	40	100%	27	100%

3.4. Presentación de datos

3.4.1. Datos Cuantitativos.

Del análisis realizado sobre la puntuación media de cada sujeto inferimos la no presencia del Síndrome de Burnout teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la escala MBI.

Se presentarán a continuación los datos organizados por submuestras, hallados al procesar las respuestas de los cuestionarios sobre satisfacción laboral (cuestionario S10/12), sobre burnout (cuestionario MBI) y un cuestionario sociodemográfico, en las escuelas pública y privada de la ciudad de Azul y Tandil.

Para la presentación de datos tomamos como hilo conductor los tres objetivos específicos en los cuales se acento la presente investigación.

En relación al primer objetivo:

- ❖ Explorar la presencia de Burnout y verificar el grado de Satisfacción Laboral en Docentes de Enseñanza Primaria en Escuelas Públicas y Privadas de las ciudades de Azul y Tandil.

Tabla 20. Medias para Burnout y Satisfacción Laboral en las submuestras de las ciudades de Azul y Tandil.



Cuestionarios	Escalas	Azul	Tandil	Muestra Total
		Media	Media	Media
Componentes del Burnout	Agotamiento emocional	2.2	3.4	2.8
	Despersonalización	1.5	1.7	2.1
	Realización personal	5.3	4.2	4.8
Factores de Satisfacción laboral	Factor I	4	2.9	3.5
	Factor II	3.8	2.8	3.3
	Factor III	3.9	4.7	4.3

Observando la Tabla N° 20 en relación con los datos obtenidos con MBI es evidente en la muestra total, que el registro de puntajes bajos en las subescalas Agotamiento emocional y despersonalización (2.8 y 2.1 respectivamente) y alto en Realización personal (4.8) indican la ausencia del síndrome de Burnout.

Considerando separadamente las submuestras de Tandil y Azul, llama la atención la diferencia que se manifiesta en la media de la escala de AE siendo notablemente superior para los docentes de Tandil (3.4) es decir que se puede interpretar que estos profesionales muestran algún grado de agotamiento emocional.

La diferencia mencionada en el párrafo anterior se sostiene en menor grado, en la subescala DP, en la que los docentes de Tandil muestran una media de 1.7 que supera lo evaluado para los docentes de Azul (1.5), aunque ambos se mantienen dentro de valores bajos.

En cuanto a la subescala de RP, si bien ambas submuestras presentan valores altos, los docentes de Azul con una media de 5.3 superan ampliamente a los de Tandil quienes presentan una media de 4.2

En consecuencia podemos afirmar que según lo observado no se registran personas afectadas por el síndrome de Burnout, que tanto en la muestra total como en cada una de las submuestras comparadas (Tandil y Azul) es claro que los docentes

encuestados manifiestan niveles bajos en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización, y alto en la de Realización Personal.

Con respecto a Satisfacción Laboral en la muestra total se observan valores medios en los dos primeros factores (35 y 33) y algo elevado en el tercero (4.3), comparando ambas submuestras es evidente una puntuación más alta en los F I (satisfacción con la supervisión) de 4 y FII (satisfacción con el ambiente físico) de 3.8 en la ciudad de Azul y más bajo (3.9) el FIII (satisfacción con las prestaciones) en relación a la ciudad de Tandil (FI de 2.9, FII de 2.8 y FIII de 4.7).

Tabla 21. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, discriminadas según lugar de trabajo y tipo de Institución.

Escuelas		Publicas		Privadas	
Escalas		Azul	Tandil	Azul	Tandil
MBI	AE	2.3	3.1	2.1	2.1
	DP	1.7	1.8	1.3	1.3
	RP	5.1	5	5.6	5.4
SL	F I	3.8	3.5	4.2	3.8
	F II	3.3	3.7	4.4	4.4
	F III	3.7	3.4	4.2	3.9

En MBI se observa que aparecen diferencias de valores en la escala AE para ambos tipos de instituciones, siendo los valores más bajos correspondientes a Azul (2.3 y 2.1).

En la escala RP aparecen diferencias entre las escuelas de gestión privadas, obteniendo un puntaje alto la correspondiente a Azul (5.6 y 5.4).

En Satisfacción Laboral aparecen diferencias en el F I de las escuelas privadas siendo alto el valor obtenido por la submuestras de Azul (4.2 y 3.8).

En cuanto a F II ambas localidades se diferencian a nivel público (3.3 y 3.7), presentando Azul el nivel más alto.

Por ultimo, podemos destacar que las escuelas de gestión privada de las ciudades de Azul y Tandil presentan un puntaje elevado en las tres subescalas de Satisfacción Laboral en relación a las escuelas públicas. En FI 4,2 y 3,8; en FII en ambas escuelas aparece un puntaje de 4.4 y en FIII 4,2 y 3.9. Se puede interpretar que estos profesionales muestran un mayor grado de satisfacción con la supervisión, el entorno físico de trabajo y las prestaciones de la institución, en comparación con las escuelas públicas (F I 3.8 y 3.5, F II 3.3 y 3.7, F III 3.7 y 3.4).

En relación al segundo objetivo:

- ❖ Verificar si aparecen diferencias entre las Escuelas Públicas y Privadas de cada ciudad en relación al Síndrome de Burnout y el grado de Satisfacción Laboral evaluados, utilizando variables sociodemográficas para la comparación de las submuestras.

Tabla 22. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según género

Escalas	Género		Muestra total
	Femenino	Masculino	
AE	2.5	2.4	2.8
MBI DP	1.6	1.9	2.1
RP	5.2	5.2	4.8
SL FI	3.9	3.3	3.5
F II	3.9	3.6	3.3
F III	3.8	3.3	4.3

En las subescalas del MBI no se observan diferencias relevantes. No obstante, se registra un leve aumento en los valores de las tres subescalas de Satisfacción Laboral para el género femenino. Tales son, para Factor I y Factor II es de 3.9 y para el Factor III 3,8.

Tabla 23. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según género y tipo de Institución.

Escuelas	Femenino		Masculino	
	Public	Priv.	Public.	Priv.
AE	2.6	2.1	2.5	1.9
MBI DP	1.6	1.3	2.2	1
RP	5.1	5.5	4.9	6
SL FI	3.9	4	3.1	4.1
F II	3.5	4.1	3.2	4.5
F III	3.6	4	3.1	4

En las subescalas Agotamiento Emocional y Despersonalización correspondiente a escuela pública, tanto en género masculino (AE 2.5 y DP 2.2) como femenino (AE 2.6 y DP 1.6), puede observarse un leve aumento en los valores en comparación a la escuela privada en el género masculino, donde el AE es de 1.9 y la DP es de 1. De igual modo se expresa en el género femenino, siendo el AE 2.1 y DP 1.3.

En las tres subescalas de Satisfacción Laboral correspondiente a escuela pública, tanto en género femenino (F I 3.9, F II 3.5, F III 3.6) como masculino (F I 3.1, F II 3.2, F III 3.1), se observan valores bajos en relación a la escuela privada en el género femenino, el Factor I y III es de 4 y el Factor II 4.1. Para el género masculino el Factor I es de 4.1, el Factor II 4.5 y el Factor III 4.

Tabla 24. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según situación de revista.

MUESTRA TOTAL						
Situación de revista	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
Titular	2.4	1.4	5.3	3.7	3.9	3.6
Provisional	2.2	1.8	5	3.5	3.1	3.4
Suplente	2.7	2.4	4.9	4.4	4.5	4.2

Se observan valores altos en las subescalas de Satisfacción Laboral para “suplente”, siendo estos en Factor I 4.4, en Factor II 4.5 y en el Factor III 4.2.

Tabla 25. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según situación de revista y lugar de trabajo.



Escuelas	Submuestra Azul			Submuestra Tandil		
Situación de revista	Titular	Provisional	Suplente	Titular	Provisional	Suplente
AE	2.2	2.5	2.2	2.6	1.9	3.3
MBI DP	1.5	1.7	1.2	1.3	2	3.6
RP	5.2	5.3	5.4	5.4	4.8	4.4
FI	3.8	4.2	4.6	3.6	2.8	4.3
SL F II	3.7	2.9	4.1	4.1	3.4	4.9
F III	3.6	4.4	4.2	3.6	3.5	4.2

En relación a la subescalas del MBI, puede observarse una leve diferencia en las submuestras de AE, registrándose en Azul los valores más bajos en la situación titular y suplente (2.2). En cuanto a DP se observa un valor superior a la media en “suplente” (3.6) en la ciudad de Tandil. En RP los valores de Azul se presentan más elevados (T: 5.2, P: 5.3, S: 5.4).

En la subescala F I de Satisfacción Laboral se presenta un aumento en la situación provisional (4.2) en la ciudad de Azul, en relación a la ciudad de Tandil (2.8). Se registra un aumento en la subescala F II en la ciudad de Tandil (T: 4.1, P: 3.4, S: 4.9). Por ultimo se observa un valor elevado en F III correspondiente a la situación provisional en la ciudad de Azul (4.4) en comparación a Tandil (3.5).

Tabla 26. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según situación de revista, lugar de trabajo en la ciudad de Azul.

Situación de revista		Submuestra Azul					
		Escuela Publica			Escuela Privada		
		Titular	Prov.	Suplente	Titular	Prov.	Suplente
MBI	AE	2.3	2.5	2	2.1		2.4
	DP	1.8	1.7	1.4	1.3		1
	RP	4.9	5.3	5.4	5.6		5.5
SL	FI	3.4	4.2	4.7	4.2		4.6
	FII	3.1	2.9	3.6	4.4		4.6
	FIII	3.1	4.4	4	4.1		4.5

En relación a la subescala DP del MBI correspondiente a escuela pública de la ciudad de Azul se registra un leve aumento de los valores (T: 1.8, P: 1.7, S: 1.4) en comparación con la escuela privada (T: 1.3 y S: 1). La subescala FII de Satisfacción Laboral se presenta con un leve aumento en la escuela privada (T: 4.4 y S: 4.6).

Tabla 27. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según situación de revista, lugar de trabajo en la ciudad de Tandil.

Situación de revista		Submuestra Tandil					
		Escuela Publica			Escuela Privada		
		Titular	Prov.	Suplente	Titular	Prov.	Suplente
MBI	AE	3.2	1.8	3.3	2.1	2	
	DP	1.6	2.2	3.6	1.1	1.8	
	RP	5.1	4.9	4.4	5.7	4.8	
SL	FI	3.5	1.8	4.3	3.8	3.8	
	FII	3.6	3.2	4.9	4.7	3.6	
	FIII	3.4	1	4.2	3.9	4	

Podemos observar un puntaje superior al medio en la subescala de Despersonalización del MBI, en la variable Suplente, correspondiente a la escuela pública de la ciudad de Tandil (3.6).

En relación al tercer objetivo:

- ❖ Comparar el nivel de Burnout y Satisfacción Laboral entre las escuelas de Enseñanza Primaria de cada ciudad.

Tabla 28. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según tipo de Institución en la ciudad de Azul.

Azul		Escuelas	
		Públicas	Privadas
MBI	AE	2.3	2.1
	DP	1.7	1.3
	RP	5.1	5.6
SL	F I	3.9	4.2
	F II	3.5	4.2
	F III	3.6	4.5

En la subescala Realización Personal del MBI se observa un leve aumento en la escuela privada siendo este de 5.6 en comparación a la escuela pública (5.1). Nuevamente se registra un aumento en las subescalas de Satisfacción Laboral en la escuela privada (F I y II es de 4.2 y F III es de 4.5).

Tabla 29. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según tipo de Institución en la ciudad de Tandil.

Tandil		Escuelas	
		Públicas	Privadas
MBI	AE	3.1	2.1
	DP	1.8	1.3
	RP	5.1	5.5
SL	F I	3.6	3.8
	F II	3.7	3.9
	F III	3.4	3.9

En la subescala AE del MBI se observa un leve aumento de 3.1 en la escuela de gestión pública presentando la escuela privada una media de 2.1. Se observa también en las subescala de Satisfacción Laboral un leve aumento de los valores (F I 3.8 y F II y F III de 3.9) en la escuela privada

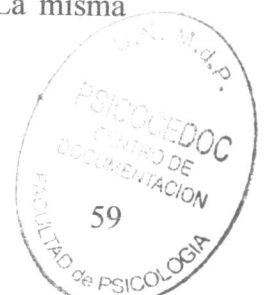
3.4.2 Datos Cualitativos

En el acercamiento a las instituciones educativas mantuvimos entrevistas con informantes claves, los cuales son referentes institucionales:

- En la ciudad de Azul: Escuela N°1: “Gral. José de San Martín” se mantuvo entrevista con la Directora y con dos miembros del Equipo Técnico (Psicopedagoga y Maestra Recuperadora). En la escuela “Sagrada Familia” se mantuvo contacto con la Directora y Vicedirectora.
- En la ciudad de Tandil: Escuela N°1: “Manuel Belgrano” se entrevistó a la Directora y a dos docentes. En el colegio “San José” se entrevistó a la Directora de la institución.

Con el objetivo de obtener una visión más amplia y completa de las Instituciones abordadas realizamos una breve síntesis de las características más significativas de las mismas, que fueron obtenidas luego del contacto con los informantes claves.

En la Escuela N°1: “Gral. José de San Martín” de la ciudad de Azul, la propuesta de realizar encuestas que relevasen datos acerca de la presencia de Burnout y satisfacción laboral fue bien recibida por la directora de la Institución. La misma



brindó datos acerca del devenir institucional y de la labor docente de quienes se desempeñan en la escuela.

Las actividades se desarrollan en doble turno, los alumnos que concurren al establecimiento desayunan e ingresan al aula donde cursan las materias curriculares, luego del almuerzo cursan las materias “especiales”: dibujo, educación física, música, computación, biblioteca (está programado con una intención más lúdica), además de recibir apoyo escolar por parte del equipo técnico (integrado por una maestra recuperadora y una psicopedagoga). Meriendan antes de retirarse de la escuela.

Esta escuela, hoy día, es considerada como una institución de recuperación, de fortalecimiento escolar. El alumnado proviene de otras escuelas urbanas y de barrios bastante alejados geográficamente de la misma, poseen como característica común elevada repitencia, fracaso escolar, casos de sobreedad, trastornos de conducta y de aprendizaje. El número de alumnos por curso no supera los 16 ya que necesitan una atención muy personalizada.

En la Escuela N° 1 “Gral. Manuel Belgrano” de la ciudad de Tandil mantiene la modalidad educativa tradicional de 2 turnos independientes de 4 horas cada uno. El 20% aproximadamente del alumnado proviene de las cercanías de la escuela y el 80% restante de los barrios más carenciados de la ciudad ubicados en la periferia de la misma. La elección de esta escuela corresponde a su ubicación estratégica, la misma es céntrica, lugar de paso de todas las líneas de colectivos. La recepción de la propuesta de las encuesta fue buena, con una marcada disposición a colaborar.

Es importante remarcar que ambas escuelas en el momento de su fundación gozaron de prestigio social por su calidad educativa y por el perfil de ciudadano que

fomentaban. En la actualidad, la vertiginosidad de los cambios sociales y económicos obró en contra de estas, siendo trastocadas las tareas educativas priorizando las asistenciales.

En las Instituciones privadas, tanto en la Escuela Sagrada Familia de Azul como en el Colegio San José de Tandil la propuesta de realizar la investigación de Tesis fue bien recibida, los directivos se mostraron muy amables con los entrevistadores. Cuando se les presentan las encuestas para administrar ambas Instituciones refieren que primero deben ser revisadas y aprobadas por el representante legal del colegio. En la Escuela Sagrada Familia manifestaron que lo que les generaba duda eran los enunciados de la escala de satisfacción laboral que hacen referencia a los superiores y a la institución, finalmente las encuestas son aceptadas.

La administración fue muy dificultosa en general. En particular en la ciudad de Azul, el entrevistador debía realizar una secuencia de acciones que consistía en llamar primero a la institución, hablar con una de las dos directivas (que se contradecían entre sí acerca del día que podía concurrir al establecimiento). Una vez que se lograba acordar esto y estando en el lugar, administración de la encuesta debía darse en un tiempo muy breve porque: *“...si llega a venir un padre y ve que el docente no está enseñando? (secretaria)”*.

En la ciudad de Tandil desde la Dirección se señaló que el tiempo utilizado para tomar las encuestas en sala de profesores era excesivo, ya que: *“...los docentes sino están en el aula, deben estar en el patio cuidando a los alumnos...”*. A partir de este suceso la Directora decidió que las encuestas no se sigan realizando. Esta interrupción dio como resultado que el entrevistador lograra relevar solo siete muestras.

En función de organizar los datos obtenidos durante la administración de las encuestas y de las entrevistas a informantes claves se establecieron las mismas categorías distintivas que caracterizan al Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal) y las de Satisfacción Laboral (Factor I, II y III).

A continuación se agruparon las expresiones de los sujetos en las mencionadas categorías en relación a las congruencias encontradas.

Agotamiento Emocional.

En las entrevistas mantenidas con la Directora y dos miembros del Equipo Técnico de la escuela pública de la ciudad de Azul, podemos destacar que se presentó como un hecho recurrente y desbordante para la institución en gran porcentaje de ausentismo y pedidos de licencias médicas por parte de los docentes. Esto ocasiona una continua rotación de los docentes (se pone de manifiesto en las encuestas), así como también que el resto del personal abocado a otras tareas (Dirección, Secretaria) deban ponerse al frente de un aula.

Respecto a este indicador se argumenta:

''... son buenos docentes... es una tarea bastante frustrante... pasa que los alumnos no poseen conocimientos intelectuales mínimos, no tienen incorporadas las normas básicas de convivencia... es difícil dar clases en ese contexto''.

De este modo se perpetúa la problemática en el aula enfrentando a los docentes a tareas de difícil solución, muy demandante y con escasos resultados.

Por su parte, la Directora expresa:

“... es un trabajo agotador... vengo a la mañana y la tarde y trabajo en la Dirección y como docente...”.

Además relata que los fines de semana chequea que en el edificio no haya roturas de vidrios o escrituras en la pared. Según sus dichos, lo más triste de la situación es que por lo general el que ocasiona estos daños es alumno o ex alumno de la institución, entonces:

“... para quién estamos trabajando?”

Los entrevistados de la escuela pública de la ciudad de Tandil manifestaron percibir que el desempeño de los docentes del establecimiento es variado. Por un lado se caracteriza por el compromiso, la dedicación, el interés y el respeto por el alumnado y por otro, revelando indicadores de Agotamiento Emocional, ciertos docentes que se desempeñan en la institución manifiestan desgano y cansancio físico y psíquico.

“... llego al día viernes destruida... el lunes me cuesta arrancar...”.

Las docentes relatan que en estos últimos años el alumnado ha cambiado, trasladando a la escuela nuevas problemáticas que demandan atención, sumándose éstas a la tarea de enseñanza.

“... antes era suficiente con hacer la planificación docente, ahora tenemos que hacer también de papás...”

Otro de los aspectos recurrentes de ambas escuelas y que se convierte en un factor influyente del agotamiento emocional, se refiere a la escasa respuesta por parte de los padres o familiares de los alumnos, generando situaciones de carga afectiva y gran responsabilidad para los docentes.

Desde la escuela de Tandil se expresa:

“... continuamente estamos llamando a los padres de los alumnos y éstos no se acercan a la escuela, pareciera no importarles lo que le sucede a sus hijos...”

“... las reuniones de padres son un fracaso, siempre estamos insistiendo pero no sabemos como convocarlos...”

En la ciudad de Azul, si bien la situación es bastante similar, la ausencia de los padres en la institución educativa es atribuida a la existencia de un significativo número familias fragmentadas, con lazos sociales deteriorados, carentes de inclusión social y laboral, donde el mayor ingreso económico proviene de planes estatales. Para estas familias la representación de la crianza de un hijo no tiene como prioridad lo educativo, por tanto la escuela deja ser investida como espacio de

enseñanza-aprendizaje para pasar a cubrir otras necesidades más urgentes: de alimentación, de asistencia, de contención, etc.

En relación a la situación de estas familias más vulnerables, la directora del establecimiento comenta:

“... cuando salió la Asignación Familiar por Hijo las madres nos contaban que iban a ir al hospital a sacarse el DIU para quedar embarazadas de nuevo y tener otro plan!, una locura!, no piensan...”

Despersonalización

Respecto a este indicador no se halló información relevante, por el contrario, pese a la difícil situación que atraviesan estas escuelas y a la excesiva demanda a la que están sometidos los docentes, éstos resaltan la importancia del respeto, el cuidado y la atención hacia el alumno.

Realización Personal

En relación a esta dimensión del MBI, se pudo observar que los docentes de las escuelas de Azul y Tandil, sienten que a pesar de estar inmersos en un contexto educativo difícil valoran positivamente el rol desempeñado, el compromiso con la tarea y con los alumnos, el clima de trabajo y la dedicación.

“... cuando tengo una situación difícil en el aula, lo primero que hago es charlarlo con mis compañeras en la sala de profesores...”,

“... es tan fuerte lo que pasa que una sola no puede...”



Podemos decir que el compromiso con la tarea y con los alumnos repercute positivamente en el clima de trabajo grupal, lo que posibilita llevar adelante la labor educativa propuesta.

“... la modalidad de trabajo de la Dirección es a la par del docente...”

En varias oportunidades he comprobado como ésta interviene ante la ausencia de algún docente o desborde del aula.

Factor I

En relación a esta dimensión de la escala de Satisfacción Laboral, que avalúa la satisfacción con la supervisión, tomamos como relevantes tres aspectos mencionados por los informantes claves, ellos son: las relaciones personales con el Supervisor, la forma en juzga la tarea y el apoyo recibido por el mismo.

Los docentes de la escuela pública de Tandil, se quejan de no tener acompañamiento de la Dirección en la realización de actividades no curriculares como, por ejemplo, visitas recreativas a Museos, al Parque, etc., en el marco de los Festejos del Bicentenario.

“... siempre somos nosotras las que terminamos organizando todo...”

“... esto te quita las ganas de sacar a los chicos del aula...”

Desde la Dirección se plantearon problemáticas similares pero con el Consejo Académico:

“... a pesar de ser la Directora de este establecimiento cada decisión que tomo tengo que consultarla con mis superiores...”

Situación que es vivida por la Directora de este establecimiento como obstaculizante del desempeño autónomo de su tarea.

Factor II

Los ítems agrupados en este factor exploran la satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

Los docentes de la escuela pública de la ciudad de Azul manifiestan la presencia de un deterioro significativo de sus instalaciones, reflejando en ello la falta de recursos económicos para contrarrestarlos.

“... tengo el vidrio roto de la ventana, entra un frío...”

Ante la improvisada sala de profesores, ubicada al final de un pasillo, cerrada con una división de madera machimbre, sin ventanas y escaso mobiliario, una docente dice:

“... mirá esto!... cuando empieza el calor, acá te morís...”

Los informantes claves de la escuela pública de la ciudad de Tandil expresan que la situación edilicia es adecuada, tanto como la higiene, limpieza y temperatura para poder llevar a cabo la tarea educativa. No obstante, algunos docentes expresan:

“... cuando algo se rompe... un calefactor, un banco... a pesar de que se reclame en tiempo y forma, tardan mucho en repararlo...”

Factor III

En relación a los aspectos que explora esta dimensión podemos señalar una coincidencia en la satisfacción respecto de los mismos, presente en las dos escuelas. Esto es congruente con los datos obtenidos en las encuestas.

Nuestra relación con las dos instituciones privadas estuvo marcada en dos tiempos. El primer tiempo coincide con el acercamiento a las instituciones, las cuales evidenciaron interés en nuestra tarea, generando un clima de amabilidad, cooperación y predisposición. Mas tarde, al momento de indagar cómo el cuerpo docente y sus directivos vivencian, perciben y resuelven las tareas educativas, el ambiente facilitador antes mencionado, se fractura instaurándose una distancia que dificulta el diálogo. Se producen intentos fallidos de entrevistas a directivos (como informantes claves) impidiéndose la obtención de datos relevantes. La preocupación de éstos estaba dirigida al control del entrevistador en la institución y de lo que éste administraba. Actitud que se reflejó en la conducta de los docentes al momento de la toma de las encuestas, dado que los mismos respondieron amablemente pero sin brindar información adicional.

3.5 Interpretación de Datos.

A continuación se presenta la interpretación de datos obtenidos a partir de las técnicas administradas: MBI, S10/12 y entrevistas semi dirigidas a informantes claves.

Se recuerda que el MBI esta estructurado de modo tal que para poder determinar la presencia del Síndrome de Burnout, las puntuaciones arrojadas deben ser altas en las subescalas Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (DP), y bajas en la subescala Realización Personal (RP). En cuanto al S10/12 las puntuaciones altas en las subescalas F I (satisfacción con la supervisión), F II (satisfacciones con el ambiente físico) y F III (satisfacción con las prestaciones) determinan la presencia de Satisfacción Laboral.

Del análisis de datos cuantitativos, se puede inferir que la población no presenta el Síndrome estudiado, dado que los valores relevados no son representativos para confirmar su presencia. En relación con los datos obtenidos con MBI es evidente en la muestra total, que el registro de puntajes bajos en las subescalas Agotamiento emocional y despersonalización (2.8 y 2.1 respectivamente) y alto en Realización personal (4.8) indican la ausencia del síndrome de Burnout. En cuanto a las subescalas de Satisfacción Laboral podemos observar valores medio alto, siendo el Factor I de 3.5, el Factor II de 3.3 y el Factor III de 4.3 (tabla 20 y 21).

Existe en el discurso de los informantes claves de la escuela pública de la ciudad de Azul manifestaciones claras de un malestar en el quehacer diario, a consecuencia de esto se produce un porcentaje elevado de ausentismo y pedidos de licencias médicas por parte de los docentes. Esto ocasiona que quienes están abocados a otras tareas (dirección, secretaria) deban ponerse al frente de un aula con regularidad además de convocar a suplentes y provisionales. Esta congruencia se refleja dentro los datos cuantitativos en la descripción de la muestra, donde se expresa el elevado puntaje en la situación de revista provisional y suplente sumando un valor de 45% (tabla 11).

Teniendo en cuenta los datos cuantitativos y cualitativos se observa la siguiente situación: los docentes suplentes y provisionales poseen bajo nivel de Agotamiento emocional (S: 2.2, P: 2.5), un nivel medio alto de realización personal (S: 5.4, P: 5.3), como así también niveles medio alto en las tres subescalas de Satisfacción laboral en relación a docentes titulares. Donde los docentes en situación de suplentes presentan en FI un valor de 4.6, en F II de 4.1 y en F III de 4.2, de igual modo los puntajes de los docentes provisionales son: FI 4.2, F II 2.9 y F III 4.4. (Tabla 25 y 26). Podemos pensar que los niveles bajos en Agotamiento Emocional en suplentes y provisionales de esta escuela pública estarían reflejando que los mismos aun no se encuentran inmersos en este malestar que forma parte de la dinámica de la institución, del mismo modo podríamos inferir la misma motivación para los puntajes medios altos en Realización Personal (S: 5.4 y P: 5.3) y las subescalas de Satisfacción Laboral (mencionadas anteriormente).

Teniendo en cuenta los datos cuanti y cualitativos se desprende como hecho relevante la diferencia entre las instituciones de gestión pública y privada en ambas ciudades (tabla 27 y 28).

En primer lugar, podemos indicar la existencia en la subescala de AE del MBI de valores más elevados en las escuelas públicas (Azul 2.3 y Tandil 3.1) en comparación con las escuelas privadas (2.1 en ambas ciudades), lo mismo se observa en la subescala DP, observándose en la escuela pública de la ciudad de Azul un valor de 1.7 y en la ciudad de Tandil un valor de 1.8, mientras que en la escuela privada el puntaje es de 1.3 en ambas ciudades. Respecto a la subescala RP encontramos, por el contrario, valores menores en relación a las escuelas privadas, siendo estos de 5.1 y 5 (tabla 21).

Los valores de Agotamiento Emocional y Despersonalización en las escuelas públicas se corroboran con los datos cualitativos relevados, es decir que las características de estas instituciones influyen negativamente en los docentes, por ejemplo el cambio del rol en el docente ante nuevas problemáticas y el cambio en el rol de la institución educativa, el pasaje del proceso enseñanza aprendizaje al asistencialismo.

Observamos que los valores arrojados en la subescala Realización Personal si bien son bajo en relación a la escuela privada (5.6 y 5.4), constituyen un puntaje medio alto (5.1 y 5) expresando que a pesar de la difícil situación que atraviesan las instituciones el hecho de tener un trabajo, ser remunerado por ello sumado al ejercicio de la profesión elegida ofrece un equilibrio sano para no ser perturbado por este Síndrome.

En segundo lugar, podemos observar que se registran valores bajos en las tres subescalas de Satisfacción Laboral en las escuelas de gestión pública en relación a las escuelas privadas (tabla 21). En relación a los valores de las escuelas públicas se destacan dos aspectos relevantes.

Uno de ellos hace referencia al bajo puntaje del Factor I (3.5) en la ciudad de Tandil (en comparación con el resto de las Instituciones, en la ciudad de Azul con respecto a la escuela pública el valor es de 3.8 y en la escuela privada de 4.2 mientras que en la escuela privada de Tandil es de 3.8) que es congruente con los datos cualitativos hallados: existe un reclamo de los docentes a la dirección por no sentirse acompañados en la realización de actividades no curriculares.

El segundo aspecto que se destaca es el bajo valor que presenta el Factor II en la ciudad de Azul (3.3) encontrándose una coincidencia con lo expresado por los informantes claves, manifiestan la presencia de un deterioro significativo de las instituciones agravado por la falta de recursos económicos para contrarrestarlo (sala de profesores precaria, vidrios rotos, etc.).

En la ciudad de Tandil, si bien el puntaje del Factor II en escuela pública (3.7) es algo elevado en comparación con la ciudad de Azul (3.3) la realidad no es muy diferente. Los docentes expresan que la situación edilicia es adecuada para llevar a cabo la tarea educativa pero cuando se producen roturas o desperfectos en el mobiliario escolar se extienden el tiempo de reparación a pesar de los reclamos.

Ambos aspectos parecen reflejar la situación actual que atraviesa la educación pública a diferencia de las instituciones de gestión privada las cuales cuentan con recursos económicos para sortear dificultades de este tipo.



Por ultimo, creemos importante destacar el particular clima de desconfianza y control que se fomento desde la dirección de las instituciones y que se puso de manifiesto durante la toma de las encuesta (interrupciones de la directora, control sobre los tiempos de la administración de las encuestas, aprobación del contenido de las encuestas por parte del representante legal). Consideramos que esta situación persecutoria vivenciada puede haber influido en los resultados de las encuestas. La alta puntuación en las subescalas de Satisfacción Laboral en ambas ciudades en comparación con las escuelas publicas, parece reflejar lo antes dicho.

CAPÍTULO IV

REFLEXIONES FINALES

4.1 Reflexión final y Sugerencias

Teniendo en cuenta que uno de los datos más relevantes de la investigación efectuada es la diferencia existente entre escuelas de gestión pública y privada en ambas ciudades intentamos reflexionar acerca de este tema.

La escuela, como institución de la modernidad, aparecía con un rol protagónico, era el lugar donde se impartía el saber con un docente especializado, el cual se distinguía por su saber pedagógico. La educación que se impartía en la escuela era considerada como de calidad superior a la impartida por el hogar; el niño venía con saberes populares que la escuela debía transformar en académicos. De este modo el docente es el adulto “que sabe”; el poder de enseñar está centralizado en una sola persona.

La globalización afecta de manera directa y dramática a la escuela de la modernidad. La descentralización desmedida de la función educativa por parte del Estado hace que la escuela quede librada a la iniciativa privada, lo que en los países del tercer mundo tiene un efecto contundente. Nace algo así como un mercado educacional, con un alumno-cliente, donde se ofrecen productos para aquellos que, por su poder adquisitivo pueden comprar, lo que determina discriminación y marginalidad, y por ende violencia.

Así es que la escuela actual respondiente al nuevo capitalismo, es la escuela que ha seguido paralelamente los vertiginosos cambios sociales, generadores de inestabilidad y cambios de los valores vigentes; escuela desinstitucionalizada, no respetada ni valorada, donde los niños asisten obligatoriamente porque los padres y la sociedad lo imponen, pero que lo hacen sin el interés de aprender y la motivación de concurrir, donde la abulia y la hipoafectividad conviven con la agresividad como respuestas frecuentes. Escuela que ya no es el ámbito exclusivo de trasmisión de saberes y conocimientos, resultado esto de la revolución tecnológica y científica a la que se asiste. La competencia

establecida por el desarrollo tecnológico hace que Internet aporte en forma muy rápida y simple los conocimientos que tradicionalmente eran sólo posesión del docente, hecho que deja a quien imparte la educación en una situación de pérdida y desvalorización. Ya no es el docente el único poseedor de saberes....su autoridad pedagógica es puesta a la par de la red, o muchas veces superada por ella. Y esto pone en cuestión también su autoridad moral, lo que implica que, a los ojos de los padres, su imagen actual se aleja de la representación vigente.

Al modificarse las condiciones sociales que regulan la producción de subjetividad la Escuela parece ya no responder al imaginario social, entrando en disonancia con las expectativas que sobre ella se tiene. Esto parece llevar a familia y escuela a planteos y requerimientos sobre expectativas a cumplir respondientes a un imaginario social todavía vigente pero al cual no pueden responder. Los modos de vivir, producir y pensar las experiencias en las dos organizaciones no tienen ya la validez de antes. Será esto lo que lleva a que cada una reclame a la otra lo que no puede dar?.

Los docentes hacen hincapié en la escuela como institución desvalorizada, desacreditada, sobrecargada de funciones, aludiendo a que además de enseñar “en muchos casos deben vestir, alimentar, sostener afectiva y materialmente y también recaudar fondos para poder funcionar”. Insisten en la falta de apoyo familiar, sobre todo en lo que respecta a la puesta de límites, que observan como función fallida. Además plantean que es muy difícil la tarea educativa, de cumplimiento con el currículo, cuando los educandos, sus destinatarios, suelen no encontrarse en condiciones afectivas mínimas para el aprendizaje por “los problemas familiares que acarrear”, refiriéndose a sus familias desintegradas, ensambladas, inestables, muchas veces con víctimas de violencia, abusos y discriminación.



El escenario actual donde se despliega la escena educativa se caracteriza por docentes superados por las actuales condiciones para el ejercicio de su práctica, perplejos por la realidad educativa que los recibe con insuficientes estrategias metodológicas y tecnológicas para hacer frente al proceso de enseñanza-aprendizaje. Docentes con bajo nivel de motivación, desvalorizados, descreídos, que cargan frustraciones muchas veces relacionadas con objetivos imposibles de ser cumplidos, enfrentados a una realidad educativa donde el orden instituido se caracteriza por la inestabilidad y el cambio y donde las reglas del juego, hasta ahora vigentes, parecen ya no funcionar.

Alumnos desafiantes, transgresores, que desautorizan o desoyen los límites, en ocasiones justificados por sus padres, y en otros casos en franca oposición a los mismos. Y también alumnos faltos de motivación hacia la actividad escolar que, habitualmente los aburre sin lograr captar su interés.

Pensamos que este contexto favorece a que los docentes se encuentren en un estado de vulnerabilidad frente al Síndrome de Burnout y la insatisfacción laboral.

Frente a la particular situación que atraviesa la educación y los docentes inmersos en ella, podemos sugerir en relación al Síndrome de Burnout:

- Programar capacitaciones con personal calificado, para que el cuerpo docente y no docente conozca qué es el síndrome y sus desencadenantes, manifestaciones y estrategias para enfrentarlo, que le permitan una autoevaluación y cuidado.
- Integrar conocimientos de este Síndrome dentro de la currícula de la formación docente universitario/terciario con el fin de anticipar estrategias de afrontamiento, imprescindibles para la futura práctica.

BIBLIOGRAFÍA

- Algag, R. J. y Brief, A. P. (1978) Examination of alternative models of job satisfaction. Human Relations.
- Ardouin, Gayo, Bustos y Jarpa (2000) "*Motivación y satisfacción laboral*". En: Cruz Cordero, T. (1998) "*Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva*". La Habana, Cuba.
- Arimany, L. (2001) "*Estrés laboral en el profesorado*". Educaweb.com
- Bergalli, M. (2002, Julio 21) "*Malestar docente*". Artículo publicado en el Diario La Nación. Buenos Aires.
- Berkunsky, R. (Noviembre 2002) "*Desgaste docente*". Jornadas sobre Salud Mental en docentes.
- Boye, C. (1997) "*El malestar en la escuela*". Geema. Buenos Aires.
- Davis, K; Jhon, W. Newstrom (1987). "*El comportamiento humano en el trabajo*": *Comportamiento Organizacional. 7ª*". Mac Graw- Hill. México.
- Dejours, C. (1999) "*Trabajo y desgaste mental*". Humanitas. Buenos Aires.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (1997). "Stress Laboral". INSHT. Madrid.
- Ehuleche, A. (2000). En Elichiry, N. "*Aprendizaje de niños y maestros*". Aportes de la Psicología Educacional en contextos de cambios e innovación. Ed. Manatíal. Buenos Aires.
- Esteve, J. M. (1994). "*El Malestar docente*". Ed. Paidós. Barcelona.
- Fernández San Martín, M. I. (1992) "*Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. Área 10 del Insalud de Madrid*".

- Fierro, A. (Mayo 2003) “*El ciclo del malestar docente*”. Revista Iberoamericana de Educación N° 2: Educación, Trabajo y Empleo.
- Filippi, G. y Zubieta, E. (2003) “*El trabajo como Valor y los valores que orientan en el trabajo*”. En: 1° Congreso Marplatense de Psicología (Mar del Plata, 2003). ISBN 987-544-061-3.
- Frigerio, G; Poggi, M; Tir-Frigerio, G; Poggi, M; Tiramonti, G; Aguerrondo, I. (1995). “*Las instituciones educativas Cara y Ceca*”. Elementos para su gestión.
- Garay, L “*La cuestión institucional de la educación y las escuelas. Conceptos y reflexiones*”. En Butelman, I (1996) Pensando las Instituciones. Sobre teorías y prácticas en la educación. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- Gil Monte, P; Peiró, J. (1997). “*Desgaste psíquico en el trabajo*”. Síntesis Psicológica. España.
- Gil-Monte, P. R. (2000) “*Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout)*”. Monográfico, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid.
- Hernández Sánchez, (2001) “*Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una empresa textil peruana*”.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1991). “*Comportamiento en las organizaciones*”. México, D.F. Ed: Mc Graw-Hill.
- Ibañez, M. S. (2001) “*El stress como problema en la economía, la sociedad y al salud*”. Material de circulación interna de la Cátedra de Psicología Laboral.

- Ivancevich, J. “*Stress y trabajo*”. Cap. IV y IX. Buenos Aires. Ed.: Eudeba.
- Judge, T. A. y Hulin, C. L. (1993). *Job satisfaction as a reflection of a disposition: A multiple source casual analysis*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 56, 388-421.
- Malfé, R. (Marzo 1997) “*Las formas de violencia en las escuelas*”. Revista *La Educación en nuestras manos*, del Sindicato Unificado de los Trabajadores de la Educación de la Pcia. de Buenos Aires, N°: 44.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989) “*La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales*”. Ed: Psicogelmas.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). “*El Cuestionario de satisfacción laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez*”. Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones, 4 (11).
- Monge, A. (2002) “*Marco teórico conceptual del Malestar docente*”. En Cardelli, J.; Datri, E.; Duhalde, M. (comps.) “*Docentes que hacen investigación educativa*”. Coedición Miño y Dávila editores, Escuela Marina Vilte de CTERA, Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires.
- Moreno Jiménez, B. (1999). “*Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida*”. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. Vol. 4, N° 3, Pág. 163-180.
- Neira, M. C. (2004) “*Cuando se enferman los que curan. Estrés laboral y Burnout en los profesionales de la salud*”. Gambacop Industria Gráfica. Río Cuarto.
- Nieto, H. (2002) “*Relación entre Salud y Trabajo*”, en Competitividad y Salud ocupacional. Ed. La colmena.

- Peiró, J. (1993) “*Desencadenantes del stress laboral*”. Serie Recursos Humanos. Eudema S.A. Madrid.
- Peiró, J. (1995) “*Psicología de la Organización*”. Universidad Nacional a Distancia Ediciones. Madrid.
- Peiró y Prieto (1996) “*Tratado de Psicología del Trabajo*”. Ed. Madrid.
- Raisin, A. (2002) “*Subjetividad y stress docente*”. Edigraf S. A. Buenos Aires.
- Redondo, A. (2001) “*Delimitación conceptual, diagnóstico y prevención del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*”. V Congreso Nacional de Psicodiagnóstico, XII Jornadas Nacionales de ADEIP.
- Rubano, M. C. (2002) “*Antecedentes en el estudio del Malestar Docente*”. En Cardelli, J.; Datri, E.; Duhalde, M. (comps.) “*Docentes que hacen investigación educativa*”. Coedición Miño y Dávila editores, Escuela Marina Vilte de CTERA, Universidad Nacional del Comahue. Buenos Aires.
- Sauaya, D. (2003) “*Salud mental y trabajo*”. Editorial Lugar. Buenos Aires.
- Schein, E. (1990) “*El individuo y la organización*”. Cap 2, 5, 6, 9 y 10 de Psicología de la Organización Mc Graw Hill.
- Schlemenson, A (1993) “*Análisis organizacional y la empresa unipersonal*” Crisis y conflictos en contextos turbulentos. Buenos Aires. Paidós.
- Schvarstein, Leonardo (1998) “*Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas*”. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- Travers, Ch., J. Cooper, C. L. (1996) “*El stress de los profesores. La presión en la actividad docente. Temas de educación*”. Barcelona. Ed. Paidós.

- Ulloa, F. (1969) *“Psicología de las instituciones”*. Revista de A.A.P.A. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- Villanueva Rio, Jiménez Sánchez, García Sánchez, Durán Iniesta. (2005) *“Valoración de las fuentes de stress laboral en personal docente”*. Región de Murcia. Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Servicio de Higiene Industrial y Salud Laboral. Área de Ergonomía y Psicosociología.
- www.revistacientifica.educaweb.com

ANEXO

Tabla N 1. Medias de los sujetos de la escuela pública en las subescalas de burnout y satisfacción laboral, ciudad de Azul.

Sujetos	Subescalas de Burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Factor I	Factor II	Factor III
1	3,5	4	3,3	1	3,5	1
2	2,1	1	5,7	5	3,5	5
3	1	2	5,3	4,6	4,2	4,5
4	1,5	1	5,6	1	1	1
5	1,2	1,4	6	4	3	3
6	1,4	1,6	5,2	5	3,7	4
7	2	1,2	6	4,3	2,7	4
8	3,3	1,2	5,1	5	4	5
9	2	2	4,8	4,8	4	4
10	2,6	2	4,3	4,3	3,5	4
11	1,6	1,2	5,8	4,3	3,5	4
12	1,8	1	4,2	4,8	2,6	5
13	5,1	1,6	5	4,8	4	4
14	3,2	2,6	5,1	4	3,7	4
15	3,1	1	5	4,3	3,7	3,5
16	2,8	2,4	4,7	3,6	3,7	4
17	1,3	1	5,8	4,6	3,5	4,5
18	2,5	3,2	4,8	2,3	2,5	2
19	1,5	1	4,7	3,3	3,5	1,5
20	2,7	2,6	5,7	2,6	2,5	5
TOTAL	46,2	35	102,1	77,6	66,3	75

Tabla N 2. Medias de los sujetos de la escuela pública en las subescalas de burnout y satisfacción laboral, ciudad de Tandil.

Sujetos	Subescalas de Burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Sat. con la supervisión	Sat. con amb. físico	Sat. con las prestaciones
1	2.6	1	5.5	4	3.5	4
2	2.3	1.4	6	3.5	4.5	4
3	2.4	2	6	3.5	3.5	3
4	2.2	1.2	4.1	4	3.5	4
5	4.3	1	5.4	3.5	3.5	3
6	2.7	1.8	4.7	4	4	4
7	2	1.6	5.4	4	3.7	4
8	4.2	1.4	5.1	4	3.2	4
9	3.33	3.6	4.4	4.7	4.75	4.5
10	1.77	2.2	4.87	1.8	3.2	1
11	4.9	2.2	4.5	2	3.2	2.5
12	3.77	1.4	4.87	3	3	1
13	4.3	1.16	4.5	3.33	4	3
14	2.44	1.6	5.5	2.5	3.5	3
15	4.6	3	4.75	4	3.5	4
16	2.44	1.4	6	4	3.2	4
17	2.66	1.8	4.75	3	4	3
18	2.11	1.6	5.4	4	4	4
19	4.2	1.2	5.1	3.5	3.2	4
20	3.33	3.6	4.5	4	5	4

Tabla N 4. Medias de los sujetos de la escuela privada en las subescalas de burnout y satisfacción laboral, ciudad de Tandil.

Sujetos	Subescalas de Burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Factor I	Factor II	Factor III
21	2.66	2	4.4	4.33	3.5	4
22	2.77	1	6	4	4.75	4
23	1.44	1.6	5.26	3.33	3.75	4
24	1.77	1.2	5.12	4	5	4
25	1.22	1	6	4	4.5	4
26	2.66	1.4	5.62	3.2	4.75	3.5
27	2.22	1	6	4	4.75	4

Tabla N 3. Medias de los sujetos de la escuela privada en las subescalas de burnout y satisfacción laboral, ciudad de Azul.

Sujetos	Subescalas de Burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Factor I	Factor II	Factor III
1	1,7	1,2	5,1	4,1	5	5
2	3,2	1	6	5	5	5
3	2,7	1	5,6	5	4,7	4
4	2,6	1,4	5,6	4	4,7	4
5	2,7	1,4	5,5	3,6	4,2	4
6	2,8	2,8	5,7	5	4,7	4
7	1,8	1	5,7	4,8	4,5	4
8	2,2	1	6	4,3	5	4
9	1,7	1	6	2,5	1,2	1
10	1,6	1	4,3	4,8	4,7	5
11	2,7	1	6	4	4,7	5
12	2,2	1	5,2	4	4,7	4
13	1	1	6	5	4,7	5
14	1,3	1	5,6	5	4,7	5
15	2,6	1,4	5,5	5	4	4
16	1,6	1	6	4	4	4
17	3,1	2,8	5,7	2,6	4,7	4
18	1,2	1	6	4	4,5	4
19	2,4	3	5,7	4,6	4,5	4,5
20	1,4	1,2	5,2	4,6	4	5
TOTAL	42,5	27,2	112,4	85,9	88,2	84,5

Tabla 5. Composición de la muestra total según género.

MUESTRA TOTAL		
Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	59	88%
Masculino	8	12%
Total	67	100%

Tabla 6. Composición de la muestra según género y lugar de trabajo.

Genero	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	32	80%	27	100%
Masculino	8	20%		
Total	40	100%	27	100%

Tabla 7. Composición de la muestra según formación académica.

MUESTRA TOTAL		
F. Académica	Frecuencia	Porcentaje
Universitaria	11	16.4%
Terciaria	53	79.1%
Otros	3	4.5%
Total	67	100%

Tabla 8. Composición de la muestra según formación académica y lugar de trabajo.

F. Académica	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Universitario	8	20%	3	11.1%
Terciario	31	77.5%	22	81.5%
Otros	1	2.5%	2	7.4%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 9. Composición de la muestra según año de ingreso a la institución.

MUESTRA TOTAL		
Ingreso a la Inst.	Frecuencia	Porcentaje
1990 a 1999	25	37%
2000 a 2010	42	63%
Total	67	100%

Tabla 10. Composición de la muestra según año de ingreso a la institución y lugar de trabajo.

Ingreso a la Inst.	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1990 a 1999	9	22.5%	16	59.3%
2000 a 2010	31	77.5%	11	40.7%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 11. Composición de la muestra según turno.

MUESTRA TOTAL		
Turno	Frecuencia	Porcentaje
Simple	47	70%
Doble	20	30%
Total	67	100%

Tabla 12. Composición de la muestra según turno y lugar de trabajo.

Turno	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Simple	24	60%	23	85.2%
Doble	16	40%	4	14.8%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 13. Composición de la muestra según actividad docente en otra Institución.

MUESTRA TOTAL		
Act. en otra Inst.	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	45%
No	37	55%
Total	67	100%

Tabla 14. Composición de la muestra según actividad docente en otra Institución y lugar de trabajo

Act. en otra Inst.	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	47.5%	11	40.7%
No	21	52.5%	16	59.3%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 15. Composición de la muestra según otro trabajo.

MUESTRA TOTAL		
Otro Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	28%
No	48	72%
Total	67	100%

Tabla 16. Composición de la muestra según otro trabajo y lugar de trabajo.

Otro Trabajo	AZUL		TANDIL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	40%	3	11.1%
No	24	60%	24	88.9%
Total	40	100%	27	100%

Tabla 17. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según edad.

MUESTRA TOTAL						
Edad	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
20 a 40 años	2.2	1.7	5.2	4.2	4	4
41 a 60 años	2.5	1.8	5.3	3.6	3.7	3.5

En esta tabla se indican los valores registrados de la muestra total del MBI y S10/12, organizados en distintas franjas etáreas en los cuales no se observan resultados significativos.

Tabla 18. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según edad y lugar de trabajo.



Edad	Submuestras Azul						Submuestras Tandil					
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
20 a 40 años	2.1	1.4	5.4	4.3	3.8	3.9	2.3	2	5.1	4	4.2	4.06
41 a 60 años	2.15	2.05	5.2	3.6	3.6	3.6	2.8	1.5	5.4	3.5	3.8	3.5

En esta tabla se indican los valores registrados de la submuestra del MBI y S10/12 en las ciudades de Azul y Tandil, los datos observados no muestran diferencias significativas entre ambas ciudades.

Tabla 19. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según edad, lugar de trabajo y tipo de Institución.

AZUL	Escuela Pública						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Edad												
20 a 40 años	2,3	1,5	5,2	4,2	3,4	3,8	1,9	1,3	5,6	4,5	4,3	4,1
41 a 60 años	2,3	2,1	4,9	3,5	3,2	3,4	2	1,3	5,5	3,8	4,1	3,8

TANDIL	Escuela Pública						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Edad												
20 a 40 años	2.7	2.6	4.9	4.2	4.4	4.1	1.9	1.4	5.4	3.9	4.1	4
41 a 60 años	3.3	1.6	5.3	3.4	3.5	3.3	2.4	1.2	5.6	3.7	4.8	3.8

En esta tabla se indican los valores registrados de la submuestra del MBI y S10/12 en las ciudades de Azul y Tandil distribuidos por tipo de escuela. Podemos observar como único dato relevante una pequeña elevación del puntaje en la subescala de Despersonalización del MBI en la Escuela Pública de la ciudad de Tandil.

Tabla 20. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según antigüedad.

MUESTRA TOTAL						
Antigüedad	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
Hasta 5 años	2.1	1.6	5.2	3.9	3.8	3.6
Entre 5 y 10						
Entre 10 y	2.5	1.5	5.3	3.7	3.9	3.8
Más de 20						

En esta tabla se indican los valores registrados en la submuestra del MBI y S10/12 teniendo en cuenta como variable los años de antigüedad del docente, podemos observar la coincidencia de valores entre cada parámetro de tiempo seleccionado.

Tabla 2.1. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según antigüedad y lugar de trabajo.

Antigüedad	Submuestra Azul						Submuestra Tandil					
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Hasta 5 años	2.1	1.4	5.4	4.4	3.8	3.9	2.1	1.9	5.1	3.4	3.9	3.3
Entre 5 y 10												
Entre 10 y	2.3	1.7	5.3	3.8	3.8	3.9	3.7	1.3	5.4	3.7	4.1	3.7
Más de 20												

En esta tabla se indican los valores registrados en la submuestra del MBI y S10/12 teniendo en cuenta como variable los años de antigüedad del docente, entre los 10 y más de 20 años en el cargo docente puede observarse que se produce una pequeña elevación en la subescala Agotamiento Emocional del MBI, en la ciudad de Tandil.

Tabla 22. Medias de las tres subescalas de MBI y S10/12, según antigüedad, lugar de trabajo y tipo de Institución.

AZUL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Antigüedad												
Hasta 5 años	2,3	1,4	5,3	4,3	3,4	3,8	1,9	1,4	5,5	4,5	4,3	4,1
Entre 5 y 10												
Entre 10 y	2,3	2,1	4,9	3,5	3,2	3,5	2,3	1,3	5,7	4,1	4,5	4,3
Más de 20												

TANDIL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	FI	F II	F III	AE	DP	RP	FI	F II	F III
Antigüedad												
Hasta 5 años	2.2	2.4	4.9	3	3.8	2.6	2.1	1.4	5.4	3.9	4.1	4
Entre 5 y 10												
Entre 10 y Más de 20	5.9	1.6	5.1	3.6	3.5	3.5	1.6	1.1	5.7	3.9	4.7	3.9

En esta tabla se indican los valores registrados en la submuestra del MBI y S10/12 teniendo en cuenta como variable los años de antigüedad del docente, nuevamente aparece como dato significativo un valor elevado entre los 10 y más de 20 años de antigüedad, en la ciudad de Tandil contrastando con bajo puntaje en la ciudad de Azul.

Tabla N 23. Medias de las tres subescalas de burnout y satisfacción laboral discriminadas por cargos desempeñados, lugar de trabajo y tipo de Institución.

MUESTRA TOTAL						
Cargos	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
Uno	2.4	1.55	5.3	3.8	3.9	3.8
Dos	2.7	1.45	5.2	3.65	3.65	3.2

Cargos	Submuestra Azul						Submuestra Tandil					
	AE	DP	RP	FI	F II	F III	AE	DP	RP	FI	F II	F III
Uno	2.2	1.5	5.35	4.1	3.8	4.05	2.6	1.6	5.3	3.6	4.1	3.6
Dos	2.2	1.6	5.2	3.7	3.7	2.8	3.2	1.3	5.2	3.6	3.6	3.6

AZUL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	FI	F II	F III	AE	DP	RP	FI	F II	F III
Cargos												
Uno	2,3	1,6	5,1	4	3,3	3,9	2,1	1,4	5,6	4,2	4,4	4,2
Dos	2	2,1	4,7	2,8	3	1,7	2,4	1,2	5,7	4,6	4,5	4

TANDIL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Cargos												
Uno	3.1	1.9	5.	3.5	3.7	3.3	2.1	1.3	5.5	3.8	4.4	3.9
Dos	3.2	1.3	5.2	3.6	3.6	3.6						

Tabla N 24. Medias de las tres subescalas de burnout y satisfacción laboral discriminadas por carga horaria, lugar de trabajo y tipo de Institución.

MUESTRA TOTAL						
Carga horaria	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
Hasta 20 hs	2.3	1.5	5.4	3.8	3.9	3.8
Entre 20 y 40hs	2.7	1.5	5.3	3.8	3.7	3.7
Entre 40 y 60 hs	3.2	2.6	5.1	4	3.7	4

Carga horaria	Submuestra Azul						Submuestra Tandil					
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Hasta 20 hs	2.1	1.4	5.5	4	3.7	4	2.6	1.6	5.2	3.6	4.1	3.6
Entre 20 y 40hs	2.2	1.6	5.3	4	3.9	3.8	3.2	1.3	5.2	3.6	3.6	3.6
Entre 40 y 60hs	3.2	2.6	5.1	4	3.7	4						

AZUL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Carga horaria												
Hasta 20 hs	2	1,5	5,5	3,8	3,1	3,8	2,2	1,3	5,	4,3	4,4	4,2
Entre 20 y 40hs	2,5	1,9	4,8	3,9	3,5	3,5	2	1,4	6	4,1	4,3	4,2
Entre 40 y 60hs	3,2	2,6	5,1	4	3,7	4			5,8			

TANDIL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
Carga horaria	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Hasta 20 hs	3.1	1.9	5	3.5	3.7	3.3	2.1	1.3	5.5	3.8	4.4	3.9
Entre 20 y 40hs	3.2	1.3	5.2	3.6	3.6	3.6						
Entre 40 y 60hs												

Tabla N 25. Medias de las tres subescalas de burnout y satisfacción laboral discriminadas por capacitaciones fuera de la Escuela, lugar de trabajo y tipo de Institución.

MUESTRA TOTAL						
Capacitaciones	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
Si	2.5	1.6	5.25	3.7	3.8	3.7
No	2.05	1.35	5.3	4.25	4.1	4.05

Capacitaciones	Submuestra Azul						Submuestra Tandil					
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Si	2.3	1.6	5.3	3.8	3.7	3.8	2.7	1.6	5.2	3.6	4	3.6
No	1.9	1.3	5.3	4.5	4	4.1	2.2	1.4	5.3	4	4.3	4

AZUL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
Capacitaciones	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Si	2,5	2	5,1	3,6	3,2	3,5	2,2	1,2	5,6	4,1	4,3	4,2
No	1,8	1,2	5,1	4,4	3,5	4	2	1,5	5,6	4,6	4,5	4,3

TANDIL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
Capacitaciones	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Si	3.1	1.8	5.1	3.5	3.7	3.4	2.3	1.4	5.3	3.8	4.3	3.9
No	2.7	1.8	4.7	4	4	4	1.7	1	6	4	4.6	4

Tabla N 26 Medias de las tres subescalas de burnout y satisfacción laboral discriminadas por estado civil, lugar de trabajo y tipo de Institución.

MUESTRA TOTAL						
Estado civil	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
Soltera/o	3.5	1.7	4.9	3.1	2.7	3.5
Casada/o	2.3	1.6	5.3	3.7	2.8	4.4
Conviviente	2.5	1.8	4.7	3.5	3.2	4.2
Separada/o	2.4	2.4	5.07	2.9	2.8	4.3
Divorciada/o	3.7	2	5.2	3.8	2.4	4.1
Viuda/o	4.4	2.2	4.9	4.2	2.8	4.4

Estado civil	Submuestra Azul						Submuestra Tandil					
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Soltera/o	2.1	1.3	5.4	4.2	3.8	3.9	4.9	2.2	4.5	2	3.2	2.5
Casada/o	2.2	1.7	5.2	3.9	3.7	3.8	2.4	1.5	5.4	3.6	4.0	3.5
Conviviente	2.2	1.3	5.3	4.4	4.2	4.2	2.8	2.4	4.2	4.3	4.1	4.2
Separada/o							2.4	1.7	5.07	3.5	4	3.5
Divorciada/o	3.1	2.8	5.7	2.6	4.7	4	4.3	1.2	4.8	3.4	3.6	3.5
Viuda/o							4.4	2.2	4.9	4	3.4	4

AZUL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Soltera/o	2	1,5	5,4	4	3,3	3,6	2,3	1,2	5,4	4,4	4,3	4,3
Casada/o	2,2	2	4,8	3,4	3	3,4	2,2	1,4	5,6	4,4	4,4	4,2
Conviviente	3	1,7	5	4,5	3,8	4,2	1,5	1	5,7	4,3	4,6	4,3
Separada/o												
Divorciada/o							3,1	2,8	5,7	2,6	4,7	4
Viuda/o												

TANDIL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Soltera/o	4.9	2.2	4.5	2	3.2	2.5						
Casada/o	2.7	1.7	5.3	3.4	3.7	3.2	2.1	1.3	5	3.8	4.4	3.9
Conviviente	2.8	2.4	4.2	4.3	4.1	4.2						
Separada/o	2.4	1.7	5.1	3.5	4	3.5						
Divorciada/o	4.3	1.2	4.8	3.4	3.6	3.5						
Viuda/o	4.4	2.2	4.9	4	3.4	4						

Tabla N 27. Medias de las tres subescalas de burnout y satisfacción laboral discriminadas por número de hijos, lugar de trabajo y tipo de Institución.

MUESTRA TOTAL						
Número de hijos	AE	DP	RP	Factor I	Factor II	Factor III
Uno	2.3	1.3	5.2	3.7	3.8	3.5
Dos	2.1	1.5	5.4	3.6	3.8	3.8
Tres	2.5	1.5	5.3	3.9	4.2	3.8
Cuatro o mas	2.4	2.1	5.5	3.5	3.3	3
Sin hijos	3.8	1.1	4.4	3.5	4.3	3.7

Número de hijos	Submuestra Azul						Submuestra Tandil					
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Uno	1.8	1.1	5.5	4	3.7	3.6	2.8	1.5	4.9	3.5	4	3.5
Dos	2.2	1.7	5.4	3.6	3.5	3.9	2.1	1.3	5.4	3.7	4.1	3.7
Tres	2	1.6	5.2	4.2	4.2	4	3.1	1.4	5.4	3.7	4.2	3.6
Cuatro o mas	2.5	2.3	5.1	3.6	3.2	3	2.4	2	6	3.5	3.5	3
Sin hijos	3.8	1.1	4.4	3.5	4.3	3.7	3.8	1.1	4.4	3.5	4.3	3.7

AZUL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Número de hijos												
Uno	1,4	1,3	5,6	3,3	2,6	2,7	2,2	1	5,4	4,7	4,8	4,5
Dos	2,5	2	4,9	3,7	3,1	4	2	1,4	5,9	3,6	3,9	3,8
Tres	1,9	1,6	5	4	3,7	3,5	2,2	1,6	5,5	4,5	4,7	4,5
Cuatro o mas	2,5	3,2	4,8	2,3	2,5	2	2,6	1,4	5,5	5	4	4
Sin hijos												

TANDIL	Escuela Publica						Escuela Privada					
	Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral			Subescalas de burnout			Subescalas de satisfacción laboral		
	AE	DP	RP	F I	F II	F III	AE	DP	RP	F I	F II	F III
Número de hijos												
Uno	3.5	1.5	4.6	3.2	4	3	2.1	1.5	5.2	3.9	4	4
Dos	2.7	1.4	5.2	3.7	3.5	3.5	1.5	1.2	5.6	3.7	4.7	3.8
Tres	3.4	1.8	4.8	3.4	3.6	3.2	2.8	1	6	4	4.7	4
Cuatro o mas	2.4	2	6	3.5	3.5	3						
Sin hijos	3.8	1.1	4.4	3.5	4.3	3.7						