

**EL SÍNDROME DE BURNOUT. UNA MIRADA DESDE LA COTIDIANIDAD DOCENTE.
CASO: ESCUELA TALLER “MONSEÑOR ARIAS BLANCO”**

*THE BURNOUT SYNDROME. A LOOK FROM THE TEACHING EVERYDAY.
CASE: ESCUELA TALLER “MONSEÑOR ARIAS BLANCO”*

Judith Pelay

judithpelay_79@yahoo.es

judith_pelay_79@hotmail.com

Escuela Taller Monseñor Arias Blanco

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5201-9596>

Recibido: 23/06/2019

Aprobado: 10/09/2019

RESUMEN

El Síndrome de Burnout es la consecuencia al estrés laboral crónico que afecta a aquellas personas cuyos trabajos tienen como eje ayudar y apoyar a otros. Este síndrome puede generar síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones interpersonales conflictivas. Es por ello que esta investigación tuvo como propósito comprender cómo percibe el docente de la Escuela Taller “Monseñor Arias Blanco”, en su cotidianidad, el Síndrome de Burnout, desde la percepción de sus necesidades y las inquietudes que afectan su praxis docente durante su jornada laboral. Se trabajó bajo el paradigma postpositivista, con enfoque cualitativo. El método utilizado fue la fenomenología hermenéutica. Se usó la entrevista en profundidad. Los resultados arrojaron que los docentes están en una constante presión tanto interna como externa, con una carga existencial en el que parecen ignorar el verdadero mal que les aqueja. Demuestran cansancio emocional y para protegerse de ese sentimiento negativo tratan de ignorar lo que les sucede desarrollando una actitud impersonal con la cual intentan aliviar sus tensiones y adaptarse a las diferentes situaciones lo que disminuye su compromiso laboral.

Palabras clave: síndrome de Burnout; cotidianidad; docente; estrés laboral.

ABSTRACT

Burnout Syndrome is the consequence of chronic work stress that affects those whose jobs are to help and support others. This syndrome can generate symptoms ranging from physical, mental and emotional exhaustion to conflicting interpersonal relationships. For this reason, this research was intended to understand how the teacher of the Escuela Taller “Monsignor Arias Blanco” perceives the Burnout Syndrome, from the perception of his needs and the concerns that affect his teaching practice during his day labor. We worked under the postpositivist paradigm, with a qualitative approach. The method used was hermeneutical phenomenology. The in-depth interview was applied. The results showed that teachers are in constant internal and external pressure, with an existential burden in which they seem to ignore the true evil that afflicts them. They show emotional fatigue. In addition, they try to ignore what happens to them, protecting themselves from that negative feeling. Therefore, they develop an impersonal attitude to try alleviating their tensions and adapting to different situations which decreases their work commitment.

Keywords: Burnout syndrome; everyday life; teacher; work stress.

Introducción

La palabra emoción comprende un estado natural en el que el individuo afectado realiza grandes cambios biológicos, físicos y sociales. Nadie se escapa, menos cuando el auge es hablar de niveles de estrés, lo que lleva a pensar en la vinculación que existe entre los estados emotivos y los momentos de estrés. Obviamente, viviendo en un mundo que marcha velozmente, detenerse a pensar ¿qué siento? ¿cómo me afecta? ¿cómo mi actitud afecta a otros? no parece ser lo primordial, aun cuando estas situaciones son las que nos forman como individuos que sienten y no como autómatas.

Para Pérez-Vera, Ocampo-Botello y Sánchez-Pérez (2015) el término está referido a un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Para estas mismas autoras (citando a Goleman, 1996): “las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea. Es un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violenta y más o menos pasajera (p. 11). Sabemos lo que significa el estrés y aun así no hacemos nada con ello. No es difícil comprender que estudios revelan cómo influyen en nuestro organismo las emociones y las patologías que traen consigo, una de ellas es el estrés.

Para Goleman (1995) las emociones poseen unos componentes conductuales particulares que son la manera en que estas se muestran externamente. Son, en cierta medida, controlables, basadas en el aprendizaje familiar y cultural de cada grupo: expresiones faciales, acciones y gestos, distancia entre personas o componentes no lingüísticos de la expresión verbal (comunicación no verbal).

Los otros componentes de las emociones son fisiológicos e involuntarios, iguales para todos: temblar, sonrojarse, sudoración, respiración agitada, dilatación de la pupila, aumento del ritmo cardíaco. Por esto, desde hace mucho se estudia la inteligencia emocional. El individuo posee la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Goleman (1995) estima que la inteligencia emocional se puede organizar en torno a cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación y gestionar las relaciones.

Es por ello que los conflictos, el desempeño laboral y el plano familiar son algunas de las causas frecuentes que generan explosiones emocionales en el individuo que conllevan, a su vez, a estados cada vez más frecuentes de estrés, como es el caso de los docentes que trabajan en la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco”. Ellos se topan con la realidad de sus estudiantes plagada de pobreza, ausencia de valores, desnutrición, promiscuidad, abandono por parte de los padres, violencia sexual y física, porte de armas como defensa y como modo de delinquir. Los docentes al intentar mostrarles otro camino, otra forma de ver las cosas, a veces, se dejan llevar por la frustración de no saber cómo hacer para ayudarles en su crecimiento personal.

Asimismo, los conflictos de roles, la sobrecarga de trabajo, la competencia en los cargos, la falta de armonía en el ambiente laboral, los bajos salarios y el desempeño en varias instituciones son algunas causas importantes de generación de estrés para un individuo y, aunque participan en estudios de posgrado para su mejoramiento profesional y personal, se sienten presionados, lo cual se evidencia en su trabajo y en lo académico.

Por todo lo anterior, esta investigación tuvo como propósito conocer y comprender al docente, a través de su lenguaje y de su comportamiento, como ser emocional y como un sujeto expuesto a factores de estrés crónico que termina padeciendo el síndrome de Burnout. Algunos de los implicados niegan tener esta manifestación de estrés y cansancio. Pero en su cotidianidad se puede observar cómo el docente se ve influenciado por este síndrome y cómo afecta sus diferentes funciones dentro de la institución, tanto en su trato con los estudiantes como con sus compañeros. Es necesario conocer esta condición pues es ineludible estar sano emocionalmente para enfrentar los desafíos diarios.

Un acercamiento a la realidad

El estrés es tema de conversación y discusiones en la sociedad actual. En años recientes se ha comenzado a prestar mayor atención a la influencia que tiene en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la productividad y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. A partir de esta toma de conciencia se inician estudios y propuestas estratégicas para minimizar o eliminar la impronta que representa (y las pérdidas económicas que conlleva) pues, muchas veces, se confunde con el desgano, la pereza, la falta de voluntad o la irresponsabilidad.

Los cambios, relacionados con nuestros empleos, profesiones, el ambiente o contexto donde vivimos y con las organizaciones a las cuales pertenecemos y en las que pasamos gran parte del tiempo, son fuentes potenciales de estrés. Vivimos inmersos en cambios que nos producen emociones -unas positivas, otras negativas- que nos generan conflictos y desestabilizan la armonía familiar y laboral.

Para Barragán Estrada y Morales Martínez (2014, citando a Diener, Larsen y Lucas, 2003) las emociones positivas son aquellas en las que predomina la valencia del placer o bienestar. Tienen una duración temporal y movilizan escasos recursos al ser afrontadas. Permiten cultivar las fortalezas y virtudes personales, lo que conduce a la felicidad. Para Vecina Jiménez (2006) son estados subjetivos que la persona experimenta según sus circunstancias, por lo que son individuales e involucran sentimientos. Además, para esta autora (*op. cit.*), “las emociones positivas facilitan la puesta en marcha de patrones de pensamiento receptivos, flexibles e integradores, que favorecen la emisión de respuestas novedosas” (p. 11). Contreras y Esguerra (2006) las describen como reacciones breves que se experimentan cuando sucede algo que es significativo para una persona.

Las emociones negativas son aquellas que se generan cuando estamos enfermos, con un nivel bajo de salud o cuando percibimos estímulos que directamente puedan afectar nuestra supervivencia, sobre todo cuando se trabaja en un sector tan cambiante como la educación, pues los aspectos que envuelven el proceso educativo no son los mismos y varían de acuerdo con el estudiantado.

En la actualidad nadie puede decir que no ha padecido un momento de angustia, suspenso, inquietud ante un examen médico, una prueba de conocimiento, una enfermedad o por un trabajo. Hombres, mujeres y hasta niños sufren de depresión, ira y miedo que generan cambios en el organismo que, de una u otra forma, afectan su vida y trabajo. El docente no se escapa de esta realidad, ya que muchos realizan otras funciones (estudio para el mejoramiento profesional, otros trabajos y actividades familiares) que le llevan a sentirse presionados y estresados, por la responsabilidad que implican.

Una gran cantidad de docentes realizan otras funciones. Tienen sobre sí una carga enorme que, muchas veces, viene a constituir una fuente de estrés. En la mayoría de los casos, ni cuenta se dan de lo que padecen porque están inmersos en sus actividades, eso solo ocurre cuando sucumben por alguna enfermedad física. A partir de situaciones como la descrita se comienza a estudiar la inteligencia emocional que, de acuerdo con Goleman (1995), “cumple con un papel esencialmente adaptativo, movilizarnos a responder ante cuestiones urgentes sin perder tiempo en ponderar si debemos reaccionar o cómo tenemos que hacerlo” (p. 446). El individuo para evolucionar utiliza la inteligencia emocional para no rendirse ante ningún factor con el cual se sienta agredido, situación que puede observarse en la forma de comportarse de aquellas personas que, por ejemplo, ocultan un defecto personal en su afán de perfección.

En el contexto educativo el docente tiene como doble rol el de educar y orientar a sus alumnos, sin tomar en cuenta, muchas veces, sus propias necesidades y quizás sin ser reconocido por sus acciones, actividades o esfuerzos, lo que trae como consecuencia la desarticulación en el área laboral.

Los problemas con la gerencia son un medio directo de controversia a la hora de trabajar. El personal docente de la institución dice no sentirse escuchados por parte del director para tomar decisiones importantes que competen a todos, lo que genera su negativa a participar en las actividades, por falta de motivación y por sentirse invisible para la directiva. Estas emociones que van en contra de la salud del personal; en este problema yace otro, y es que el docente frustrado transmite su frustración a otro que la asume como suya y se va haciendo una cadena peligrosa para el ambiente laboral.

Esto puede evidenciarse a diario en los pasillos y en los salones de clases donde los docentes de la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco”, en su mayoría mujeres, niegan sus emociones y no se reconocen como individuos prestos a las situaciones que enfrentan en su lugar de trabajo. Esta escuela-taller se ocupa de jóvenes de escasos recursos, que se encontraban fuera del sistema educativo con edades comprendidas entre los 15 y 27 años. La mayoría de ellos están bajo presentación judicial por diversos delitos y por tráfico y consumo de estupefaciente.

Estos jóvenes, inmersos en un mundo de rechazo social y familiar, llegan a la institución a recibir orientación educativa desde las 7:00 a.m. hasta las 5:10 p.m. Algunos docentes sienten miedo, pues consideran un peligro tener que enfrentarlos cuando estos cometen alguna infracción porque creen que van a ser agredidos, por no sentir apoyo por parte del director. Esto trae como consecuencias que se despersonalicen de la institución y se encierren con llaves en los salones para sentirse protegidos. Aunque la realidad sea otra, puesto que no se conocen casos de violencia del estudiante hacia algún docente. El docente desarrolla frustraciones por no tener las herramientas para su control emocional, además, sin la existencia de un grupo orientador en la escuela, los docentes están de “manos atadas”.

La salud organizacional debería ser un factor importante en el buen desenvolvimiento del personal docente de la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco”, puesto que si hay algo que molesta a uno de los docentes es problema de todos, ya que su rendimiento no va a ser igual y sobre sus alumnos recaerán las consecuencias.

También hay comportamientos que evidencian síntomas de estrés en los docentes, como por ejemplo, situaciones de maltrato psicológico a los compañeros cuando les hablan o los comentarios negativos de pasillos y palabras de desvalorización y ridiculización ante otros compañeros. Se observa un escenario de verticalidad en el que algunos piensan que tienen la razón, el conocimiento y el dominio de la situación.

A lo anterior, se le suman falta de empatía con los estudiantes, el poco sentido de pertenencia, la negativa a colaborar en las actividades debido al comportamiento del personal directivo, resistencia al cambio, la imposibilidad de que exista una comunicación fluida entre los directivos y los docentes, las quejas constantes, los reclamos sin fundamentos, entre otras situaciones han hecho que el clima y la salud organizacionales afecten a la institución y a las relaciones laborales e interpersonales.

Tomando en consideración lo descrito, se hace necesario trabajar en la revisión del clima organizacional en la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco”. Conocer por qué se dan estas situaciones nos lleva directamente a revisar lo que sienten, cómo se perciben, qué desean, el rol que desempeñan en el proceso pedagógico, tanto el personal directivo como los docentes, puesto que estas situaciones afectan a los estudiantes.

La subdirectora académica -en una entrevista informal- manifiesta que desde hace más de dos años se ha acrecentado el nivel de ausentismo y de desacuerdos en la institución debido quizás a la presencia de un nuevo director que ha hecho cambios en todo el personal, tanto administrativo como docente, de forma autoritaria, lo que ha generado en sus trabajadores: rechazo, agotamiento emocional, despersonalización manifestada en actitudes negativas hacia sus iguales y hacia los estudiantes. Muchos docentes han presentado trastornos de salud tales como contracturas musculares, bursitis, dolores de cervical y presencia de patologías físicas causadas por estrés que, en

definitiva, conllevan a síntomas directos del síndrome de Burnout. De todo lo planteado se desprenden las siguientes interrogantes: ¿conocen los docentes qué es el Síndrome de Burnout? ¿cuáles efectos del Síndrome de Burnout se manifiestan en los docentes de la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco”? ¿cómo es la relación socio-afectiva entre los docentes de la institución?

Propósito de la investigación

Comprender cómo percibe el docente de la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco”, desde su cotidianidad, el Síndrome de Burnout.

Relevancia de la investigación

El efecto del estrés no controlado en los docentes es particularmente importante, ya que estas personas tienen bajo su responsabilidad la clave para el desarrollo de la sociedad. Estos no sólo tienen que tomar decisiones de trascendencia que pueden beneficiar o afectar la esfera sensible de la vida educativa, sino que, de la misma manera, establecen la mística y la armonía grupal necesarias para garantizar los altos niveles de calidad educativa que, con frecuencia, dependen de su gestión.

Es relevante la investigación, pues tiene como tarea ayudar a los maestros con las demandas del programa de aptitud social. Si se siente inseguro acerca de la forma de encarar una lección no podrá ser efectiva su vinculación con el joven al que debe guiar tanto en su vida diaria como en la manera de encarar a la sociedad que alguna vez lo rechazó.

Los docentes de una institución como esta deben ser capaces de identificar sus sentimientos, darles un nombre y discriminar entre ellos cuáles son las emociones que los afectan. Esta es una de las claves para desarrollar la aptitud emocional. Se debe tratar de introducir la educación emocional en la vida escolar, para ayudar a los maestros a reflexionar acerca de cómo disciplinar a los alumnos que presenten una conducta inadecuada en el aula. Lo que presupone es la utilización de situaciones en el momento oportuno para enseñar a los jóvenes las habilidades que les faltan –control de los impulsos, explicación de sus sentimientos, resolución de conflictos-, y que existen formas más adecuadas de impartir disciplina que la coerción.

Asimismo, es necesario aplicar dinámicas en la parte laboral que permitan al docente ejercer su rol de educar-enseñar, para mantener o mejorar su estado físico y mental con el fin de lograr una congruencia positiva entre su trabajo y su modo de vida particular.

El hecho de que haya o no actividades específicamente dedicadas a la alfabetización emocional no pueden importar mucho menos que cómo son enseñadas las lecciones de teoría. Tal vez no haya otra materia en la que importe más la calidad del maestro, ya que la forma en que este lleva su clase es, en sí misma, un modelo, una lección de aptitud emocional o de su carencia.

El estrés es un fenómeno que está presente en todos los seres humanos y en todos los estratos sociales, de tal manera que conociendo las fuentes de estrés en los docentes de la escuela taller “Monseñor Arias Blanco” se puede conocer cómo manejarlo en cada uno de ellos. Por ello, se aspira a proporcionar información al personal directivo de la institución sobre las fuentes de estrés de sus docentes para que se establezcan acciones que permitan minimizar la problemática.

Finalmente, la realización de este estudio aspira a proporcionar información importante para la institución pues de esta manera se conoce a un enemigo silencioso, que ha venido afectando al personal y que por prejuicios, le hemos dado cabida afectando la armonía laboral.

Visión Teórica

El docente

La palabra docente, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (s.f.), significa “el que enseña” y “perteneciente o relativo a la enseñanza”. Etimológicamente proviene del verbo latino *docere*: “enseñar” (Diccionario etimológico DIRAE, 2018). El docente es un individuo que dedica su trabajo a enseñar una ciencia o un arte; es aquel que posee habilidades pedagógicas para convertirse en un agente efectivo del proceso de aprendizaje. El docente, por ejemplo, para Freire, citado por Rojas Panqueva (s/f.) tiene como función:

Enseñar. Según una concepción de educación en la que “educar es formar y formar es mucho más que transferir conocimiento, instruir y adiestrar al educando en el desempeño de destrezas”, porque si nos limitamos a esto, dice el autor, dejaríamos la enseñanza en un nivel mecánico y funcionalista en el que lo importante no es la construcción de la persona, sino el cumplimiento de unos requisitos sociales y la vinculación pasiva de ella a la sociedad. De ahí, la importancia del carácter formador de los sujetos en la experiencia educativa, porque son ellos los primeros que deben interesarse en crear las posibilidades para su propia producción o construcción de conocimiento. Es este carácter formador el que hace que la educación sea humanista. (p. 2)

La docencia, entendida como enseñanza, es una actividad realizada a través de la interacción de tres elementos: el docente, sus alumnos y el objeto de conocimiento. Una concepción teórica conservadora supone que el docente tiene la obligación de transmitir sus saberes al alumno mediante diversos recursos, elementos, técnicas y herramientas de apoyo. Así, el docente asume el rol de fuente de conocimientos y el educando se convierte en un receptor ilimitado de todo ese saber, pero como bien señala Freire (*op. cit.*) es importante el carácter formador que propicie la construcción del conocimiento entre alumnos y docentes.

Características del docente

Para este apartado teórico hemos tomado como guía una lista de Martínez Cortes (2011) que refleja las características ideales que debe tener un docente en el aula de clases, sin embargo, hemos buscado otros referentes para reforzarla. A continuación se presentan esas características:

- Entusiasmo: según el grupo de trabajo de la Universidad de Salamanca, conformado por González-Tablas Sastre, López Pérez, Mateos García, Valentín Centeno, Gil Chagoyen y Callejo Rodríguez (2016) citando a Kunter, Frenzel, Nagy, Baumert y Pekrun, 2011; Moè, 2016; Pekrun (2006), el entusiasmo docente puede concebirse:

Como un estilo de entrega de información que se caracteriza por una muestra de interés, por una búsqueda de objetivos, por altos niveles de compromiso, y por un conjunto de comportamientos tales como: variaciones en la voz, movimientos expansivos del cuerpo, movimientos de pestañeo de los ojos, cara iluminada y otros gestos expresivos frecuentes.

- Modelización: para Martínez Cortes (2011) “un modelo se constituye cuando las personas imitan conductas que observan. Es imposible ser efectivos si el docente, como modelo, genera disgustos o no despierta interés por el tema que enseña”.
- Empatía: Esquivel Fajardo, Gutiérrez Herrera, Mercado Roa, Pachón Forero y Ortega Roa (2016) plantean que “es la acción de sentir algo que es más congruente con la situación del otro” (Hoffman, 2002; Bilbo, Urquijo, Barón, Rebollo y Sánchez, 2009). Para estas autoras implica “colocarse en su lugar como una respuesta emocional que procede de comprender su estado o situación y es similar a lo que ese otro está sintiendo”. Un docente poco empático utilizará su tiempo en aula según sus intereses, obviando los del estudiante, por ejemplo.
- Expectativas positivas. Galanti (2016) señala la importancia de fomentar las actitudes positivas, por ejemplo, el docente debería centrarse en potenciar “las fortalezas o virtudes de los alumnos, sus cualidades: es una realidad que en la educación tradicionalmente ha predominado la detección de errores en detrimento de mostrar las fortalezas o virtudes del alumno”.
- Apoyo emocional: para Pérez-Canto Romano (2017) el docente debe promover el logro académico de los estudiantes y las relaciones positivas entre estos y el docente. Los docentes deben brindar un clima positivo, seguro y de confianza para fomentar la participación en el aula y la interacción entre compañeros. Los estudiantes perciben las relaciones en el aula de manera confortable, respetuosa, confiable y sensible cuando sienten el apoyo de sus docentes, lo cual aumenta el compromiso de los estudiantes con los procesos de aprendizaje.
- Esfuerzo del docente y exigencias. Es preciso que haya explicaciones claras, completas y entusiastas. En un ambiente positivo de aprendizaje, el docente sabe que puede exigir respuestas más completas y adecuadas por parte del estudiante. Es necesaria la retroalimentación. Dar respuesta a las preguntas del estudiante y generar dudas en estos para que se dé un diálogo de saberes en el aula.

Inteligencia emocional

En la revisión de la literatura acerca de las emociones y la inteligencia emocional, se puede apreciar cómo se ha abierto una entrada a esta teoría, en los campos personal, laboral y hasta financiero. No se puede dudar que la influencia que las emociones generan en nosotros influye en nuestra productividad, en la capacidad de tomar decisiones y gerenciar, sobre todo, en cómo nos vamos a relacionar con los demás.

Solo una mente que haya sido educada para controlar sus emociones puede liberarse de ellas y ser capaz de vivir con su prójimo sin interferir en sus relaciones, y aun mejor capaz de olvidar y perdonar, este último el mayor acto que demuestra cuán inteligente emocionalmente podemos ser.

La relevancia del tema de las emociones en los resultados de trabajo e investigaciones que ha venido ganando impulso a través de los tiempos, pero no es hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman: *Inteligencia emocional: ¿Por qué puede importar más que el cociente intelectual?*, cuando se popularizó. En 1995, la revista “Time” fue el primer medio de comunicación interesado en la Inteligencia Emocional que publicó un relevante artículo de Nancy Gibbs sobre el libro de Goleman. A partir de entonces comenzaron a aparecer cada vez con mayor frecuencia artículos sobre el tema, desde muy diversas entidades académicas y puntos de venta populares.

De la misma manera que se reconoce el cociente intelectual (CI), se puede reconocer la Inteligencia Emocional. Se trata de conectar las emociones con uno mismo; saber qué es lo que siento, poder verme a mí y ver a los demás de forma positiva y objetiva. La Inteligencia Emocional es la capacidad de interactuar con el mundo de forma receptiva y adecuada.

Goleman (1995) explica que la Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por tanto, un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental. Justo las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social.

Para un docente de la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco” es necesario el control de sus emociones debido a las características de la población estudiantil que asiste a la institución. Allí es fácil encontrarse con una cantidad de situaciones personales-familiares en las que el estudiante es sometido a la violencia, al abandono, al abuso de drogas. Ellos sienten ira, tienen expedientes por agresiones, tráfico y consumo de estupefacientes, robo, entre otras cosas. Muchas veces, los docentes sienten miedo, temor o angustia, emociones difíciles de controlar y esto hace que se aislen.

Estrés

El estrés es una palabra que en la actualidad es de uso común y cotidiano. Todos de alguna manera, sabemos cómo nos sentimos en caso de enfrentar alguna situación conflictiva o trágica o que implique emociones negativas, tanto en el hogar como en el trabajo. El científico que descubrió este proceso desde el punto de vista biológico se llama Hans Selye. Al respecto, Oblita-Guadalupe (2010) nos cuenta que Selye:

Se trasladó a la Universidad Jhon Hopkins en Baltimore, Estados Unidos, para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal, Canadá, en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill. Allí desarrolló sus famosos experimentos de ejercicio físico extenuantes con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de esas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó “estrés biológico” y luego, simplemente, estrés (Selye, 1960).

Selye consideró entonces que varias enfermedades (cardíacas, hipertensión arterial y trastornos emocionales o mentales) eran provocadas por los cambios fisiológicos producidos por un prolongado estrés en los órganos, y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genéticas o constitucionalmente. (Oblitas-Guadalupe, 2010, p. 215)

Selye también descubrió el Síndrome de Adaptación General en 1936. Este es la descripción de los fenómenos fisiológicos que ocurren en el organismo cuando se presenta este padecimiento. En este sentido Selye sostiene que:

El complejo fenómeno del estrés se describe como una relación particular entre el individuo y su medio (interno o externo), que impone una sobrecarga al organismo, que es valuada como amenazante por el sujeto que la padece, que desborda sus recursos de respuesta y que pone en peligro su bienestar general. (p. 579)

Lazarus, Valdés Miyar y Folkman (1986) señalan que:

Seeman (1959) se refiere a las variantes del concepto de alineación bajo la rúbrica general del estrés, los sociólogos más contemporáneos tienen la tendencia a preferir el término “strain” en lugar de estrés, utilizándolo para describir formas de distorsión o desorganización del mismo modo se consideró el estrés en un individuo como un estado perturbado del cuerpo. Consideran que tumultos, pánicos y trastornos sociales como incidencia de un suicidio, crimen y enfermedad mental son consecuencias del estrés a nivel social. Se refiere a fenómenos en grupos más que a fenómenos a nivel psicológico individual.

Síndrome de Burnout

Thomaé, Ayala, Spha y Stortti (2006) definen el Síndrome de Burnout como respuesta al stress laboral crónico que afecta a aquellas personas cuyo trabajo tiene como eje ayudar y apoyar a otros, generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales.

El síndrome de agotamiento profesional o Burnout se relaciona con “estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado, exhausto”. Fue descrito por primera vez por el psicoanalista Herbert Freudenberger en 1973, a partir de cambios en el comportamiento que se dieron en él y en otros profesionales (psicólogos, consejeros, médicos, asistentes sociales, enfermeros, dentistas). Observó que después de cierto tiempo estos profesionales, caracterizados por prestar un servicio relacionado con la salud o ayudar a otras personas) perdían mucho de su idealismo y también de su simpatía hacia los pacientes (Thomaé, Ayala, Spha y Stortti, 2006). Freudenberger describe el síndrome de Burnout como un conjunto de síntomas -médico, biológico y psicosocial- inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía (*op. cit.*).

El Síndrome de Burnout tiene una época de ferviente interés a partir de los trabajos de Maslach (1976), quien lo dio a conocer en el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana (APA) refiriéndose a una condición cada vez más frecuente en los trabajadores de servicios de salud (*op. cit.*).

Atance Martínez (citando a Oliver, Pastor, Aragonese y Moreno) señala que el síndrome de Burnout se refiere “a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, máxime cuando ésta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores)”. Para este autor” (*op. cit.*). Los profesionales comienzan a sentir:

Cansancio emocional, (C.E) caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga etc.; la despersonalización (DP) manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo; y la incompetencia personal (falta de realización personal) (FRP) con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

Thomaé, Ayala, Spha y Stortti (2006) consideran que el Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo por lo que se proponen diversas causas, entre ellas: aburrimiento y stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y condiciones económicas difíciles, sobrecarga de trabajo, falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento. A todo ello colaboran componentes personales pre-mórbidos que aumentan la susceptibilidad personal:

- La edad: relacionada con la experiencia.
- El sexo: las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo.
- Variables familiares: la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas.
- Personalidad: por ejemplo, las personalidades tipo A: extremadamente competitivas, impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas y, por otro, aquellas con sentimientos de altruismo e idealismo (mayor acercamiento al sufrimiento cotidiano y mayor implicación emocional).

Existen algunos factores que pueden ser desencadenantes del Síndrome de Burnout. Al respecto, Cairo (2002) plantea los siguientes:

- La falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo.
- El exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales.
- El conflicto de rol y la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol.
- La ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.)
- La falta de equidad o justicia organizacional.
- Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/clientes de la organización.
- Los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo.
- La falta de participación en la toma de decisiones.
- La imposibilidad de poder progresar/ascender en el trabajo.
- Las relaciones conflictivas con compañeros o colegas.

De acuerdo con el estudio realizado por Thomaé, Ayala, Spha y Stortti (2006) el Síndrome de Burnout tiene un progreso insidioso, su aparición no es súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvado incluso con aumento progresivo de la severidad. Es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes, varias veces, en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo. Suele manifestarse a través de los siguientes síntomas:

1. Cansancio o agotamiento emocional: a consecuencia del fracaso frente al intento de modificar las situaciones estresantes, se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, la fatiga, etc.
2. Despersonalización: es el núcleo de Burnout, consecuencia del fracaso en la fase anterior y la defensa construida para protegerse frente a los sentimientos de impotencia, indefinición y desesperanza personal.
3. Abandono de la realización personal: aparece cuando el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

El Síndrome de Burnout suele presentar varios niveles que van desde leve (quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana), moderado (cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo), grave (enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas), hasta el extremo (aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios).

El escenario de investigación

La Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco” es un espacio para la realización humana. Está ubicada en el Barrio 23 de Enero de la ciudad de Maracay, en el estado Aragua, Venezuela. Esta institución, fundada por el sacerdote Juan José Zugarramurdi con ayuda de la escuela de Navarra en España, nace con el objetivo de brindarles a jóvenes adultos, la posibilidad de continuar en su proceso de enseñanza y capacitarlos en áreas industriales y comerciales. Se atiende una población que ha estado fuera del sistema educativo, con altos índices de repitencia e inestabilidad escolar, muchos de los cuales presentan prontuario policial y se encuentran bajo presentación en sedes judiciales.

La matrícula escolar de esta institución proviene de estratos sociales muy bajos. Los ingresos económicos familiares, por lo general, son pocos. Los estudiantes, en su mayoría, están residenciados en zonas muy humildes, algunas de ellas del Barrio San Vicente (Maracay, Aragua) y otros, la gran mayoría, de Aguas Calientes, El Deleite, Las Brisas de Mariara, Cogollal, Cabrera, y demás zonas que circundan la población de Mariara, en el estado Carabobo.

El entorno social y familiar del que provienen gran parte de estos jóvenes son zonas con alto índice delictivo, de consumo de drogas y con muchas carencias económicas, los cuales dejan de asistir por ser privados de libertad al cometer algún delito.

Sin embargo, la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco, no solo se preocupa por el joven que está bajo presentación judicial, sino también de aquel que se encuentra privado de libertad por lo que existe la posibilidad de continuar sus estudios a distancias con ayuda del servicio Autónomo de atención y protección al niño, niña y adolescente (SAPANNA).

La tarea de la institución es la de reinsertar a los jóvenes en el proceso educativo y en la sociedad a través de diferentes políticas pedagógicas, con el apoyo del personal docente y grupo de orientadores que ayuden a estimularlos en su crecimiento humano, como sujetos que pertenece a un grupo social y que pueden, a partir de su esfuerzo y preparación, salir adelante y procurarse un sustento digno para él y su familia.

Metodología

Esta investigación se enmarca en el paradigma postpositivista, con un enfoque cualitativo por cuanto se indagó en los sentimientos, las emociones y el estado de ánimo de los investigados. Se utilizó el método fenomenológico para escudriñar en el mundo de los investigados (interpretar lo que muestran a través de su lenguaje y sus acciones), es por ello que se utilizó la vida cotidiana de los informantes), para ello se aplicó la fenomenología que permite la comprensión y el descubrimiento, a través de la reflexión, de las experiencias de vida de cada ser que conllevan a desentrañar significados personales y sentidos colectivos socialmente construidos en el entorno de la vida cotidiana.

Para la recolección de la información se utilizó la observación participante y la entrevista a profundidad, esta última aplicada a un grupo de cuatro informantes clave. Los instrumentos utilizados fueron la grabadora y el diario de campo.

Las informantes clave tienen características similares. Son docentes a cargo de la gerencia del plantel, tienen más de 7 años de servicio, presentan ausencias continuas y están próximos a jubilarse ya sea por enfermedad o por normativa.

Los hallazgos

En la descripción de los hallazgos de la investigación, se muestra y analiza la información obtenida a través de las entrevistas, las mismas por ser a profundidad permiten la comprensión de las perspectivas y la visión que brinda el entrevistado.

Descripción de informante Clave 1. La madre abnegada

Es docente de biología. Mujer de 45 años de edad. Posee muchas arrugas. Su tono de voz es muy dulce. Es divorciada y madre soltera. Tiene un hijo de trece 13 años con características particulares de hiperactividad y un poco inmaduro para su edad. Su vocabulario es acorde con su profesión. Trabajaba en dos liceos, pero hace poco fue concentrada en uno solo. De religión católica. Durante la entrevista se mostró con disposición para conversar. Miraba fijamente a la entrevistadora, con mucha gracia. Mostró las secuelas físicas que ha dejado en su rostro el estrés, ya diagnosticado por especialistas. Suele ser una mujer muy colaboradora, le gusta y practica música (canta y toca cuatro).

Descripción de informante Clave 2. La abuelita

Docente en el área de sociales. Tiene 46 años. Madre soltera de dos jóvenes de 21 y 23 años. Es abuela de dos niños. Su lenguaje es muy culto y habla de manera pausada. Es una mujer muy activa, le gustan las actividades sociales y se conserva bien físicamente. De religión católica. Trabaja en tres liceos, en los tres turnos. Ya tiene el tiempo para solicitar la jubilación. Aunque es muy entusiasta, se duerme en la sala de profesores y expresa constantemente la necesidad de retirarse pues ya está cansada del trabajo y desea dedicarse a otra cosa.

Descripción de informante Clave 3. La Bonchona

Docente en el área de castellano, madre de una niña de 5 años. Tiene 35 años. Religión no definida. Posee un lenguaje muy jovial, sin embargo se nota agotada, aunque ella suele repetir que le gustan las actividades movidas. Quiere lograr más cosas pero se siente frustrada por cómo tratan a los docentes. Durante la entrevista se encontraba corrigiendo unos formatos, y su modo de hablar era muy rápido.

Descripción de informante Clave 4. La entusiasta agotada

Ha trabajado en la docencia por más de 20 años como maestra de aula y como docente en el área de inglés. Tiene 48 años. Es madre de una joven y una adolescente. De condición asmática. Constantemente ha somatizado el estrés con diferentes afecciones que, incluso, la han llevado al quirófano. No comprende cómo ha llegado a ese estado aun cuando manifiesta ser muy tenaz y emprendedora. Es una persona muy colaboradora y bondadosa. Se mostró muy entusiasmada en la entrevista y, en ocasiones, se emocionaba pues se siente muy afectada por su condición.

Manifestaciones de Síndrome de Burnout en profesores de la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco”

Cuadro 1
Triangulación categoría: múltiples roles

Categorías	Respuestas que emergen	Referentes teóricos	Punto de vista de la investigadora
Múltiples Roles	<p>“Soy su profesora pero también soy su amiga”. (400)</p> <p>“Uno en cualquier momento puede desempeñar el rol de amiga, de mamá, de orientadora... hasta de psicóloga, de consejera”. (628)</p> <p>“Aquí profesor por hora, orientadora, psicóloga, amiga, manualista, consejera y, a veces, hasta un poquito de mamá”. (1272, 1463, 1511)</p> <p>“El docente tiene que cumplir”</p>	<p>Slipak (1996) afirma que “la posición que ocupa una persona en una organización, las obligaciones que debe atender y el tiempo que dedica a ello son fuentes de excesivo estrés” (p. 60)</p>	<p>Las informantes resaltan cómo ser docente no es nada más ir a enseñar algo, sino que, adicionalmente, se origina del contacto con los jóvenes una relación más íntima que las lleva a convertirte en algo más que unas simples instructoras. A su vez, el hecho de cumplir con múltiples roles las recarga de un peso excesivo, de responsabilidades que generan la necesidad de dar respuestas oportunas que terminan agotándolas.</p>

Cuadro 2
Triangulación categoría: múltiples roles

Categorías	Respuestas que emergen	Referentes teóricos	Punto de vista de la investigadora
Síntomas de estrés	<p>“Es eso que te genera mucha angustia”. (132)</p> <p>“A mí se me refleja más que todo es en la cara, cuando me sale una dermatitis seborreica”. (415)</p> <p>“Solo dolores musculares, no duermo o me genera ansiedad y entonces comienzo como loca a comer”. (731)</p> <p>“Dolores de espalda, de ojos, presión en el cuello. Se me cae el cabello cuando estoy bajo presión, me salen barros en la cara, me da alergia, cambios de humor”. (1577)</p> <p>“He sufrido de abscesos, aparte de lo que ya te dije, una dermatitis que me salió alrededor de la nariz, más el asma”. (1908)</p>	<p>Smith, Sarason, y Sarason (1984) señalan:</p> <p>“el estrés agudo puede aparecer en caso de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, situaciones de gran demandas que el individuo debe solucionar” (p. 86)</p>	<p>En las entrevista se constata como las informantes ya han somatizado el estrés por medio del cansancio o agotamiento, de un proceso dermatológico en su cara producto de su estilo de vida y la constante carga emocional. Es evidente que nuestra informante ha padecido estrés agudo debido a la constante presión.</p>

Cuadro 3
Triangulación categoría: frustración

Categorías	Respuestas que emergen	Referentes teóricos	Punto de vista de la investigadora
Frustración	<p>“Pero hay situaciones que se escapan de las manos de uno”. (423)</p> <p>“Y así subsistimos”. (769)</p> <p>“La tristeza que me da no poder hacer más por ellos”. (1265)</p> <p>“Me hace sentir mal, me frustra, esa es la palabra”. (1879)</p>	<p>Para Núñez (1998):</p> <p>“El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce inicialmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones fallas de órganos blandos vitales.</p> <p>A continuación se mencionan alguna de las alteraciones más frecuentes: dispepsia, gastritis, ansiedad, accidentes, frustración e insomnio”.</p>	<p>Se evidencia claramente en las informantes la angustia y la frustración que sienten producidas por insatisfacción o desacuerdo al no tener herramientas para solucionar las situaciones que se les presentan y que, sugieren, puedan suceder a nivel de compañeros, familiares y estudiantes. Siente que no puede hacer algo al respecto.</p>

Cuadro 4
Triangulación categoría: insatisfacción salarial

Categorías	Respuestas que emergen	Referentes teóricos	Punto de vista de la investigadora
Insatisfacción Salarial	<p>“El sueldo no me alcanza para hacer un mercado”. (428)</p> <p>“Yo quisiera dejar algún trabajo pero, cómo se hace la parte económica es importante ahora”. (548)</p> <p>“Tengo que trabajar porque el sueldo del docente no es suficiente para llevar una vida promedio, con un solo salario hay que hacer magia”. (1327)</p> <p>“¡La falta de plata! Este sueldo que nosotros nos gastamos. Increíble la magia que uno debe hacer con él”. (1752)</p>	<p>Al respecto, Slipak (1996) comenta:</p> <p>“que es de gran peso en la vida diaria la fuente de ingreso que se percibe, el salario resulta muchas veces insuficiente y eso genera caos administrativo” (p. 819).</p>	<p>Se puede evidenciar como teniendo un solo trabajo indica que se debe hacer “magia” para cubrir todos los gastos del hogar y los gastos académicos de los hijos, problema que genera preocupación y desaliento y, a su vez, sugiere buscar otro empleo.</p> <p>Dentro de la perspectiva de la Informante, los gastos exceden los ingresos que se perciben y esto acarrea que no pueda cubrir sus necesidades, lo que le genera problemas.</p>

Cuadro 5
Triangulación categoría: recarga laboral

Categorías	Respuestas que emergen	Referentes teóricos	Punto de vista de la investigadora
Recarga laboral	<p>“Muchas veces uno no logra concentrarse ni centralizarse en un trabajo porque son tantas cosas que uno tiene que hacer”. (135)</p> <p>“A veces nosotros debemos hacer vendimias para dotarnos de material de trabajo”. (751, 757)</p> <p>“Trabajo en tres instituciones” (455, 490)</p> <p>“Los papeleos, las correcciones, los llamados de la zona, los representantes y que quieren ser atendidos aún cuando saben que estás full” (1118, 1128, 1351, 1355, 1407, 1413)</p>	<p>Robbins (1992) afirma que:</p> <p>“algunos estresores intraorganizacionales son la sobrecarga de trabajo y desacuerdos”. (p. 74)</p>	<p>Las informantes aluden a la cantidad de trabajo administrativo que se requiere para la realización del trabajo escolar, inclusive teniendo en consideración que algunas de ellas solo tienen un trabajo, las informantes aseguran estar tan presionadas por el papeleo administrativo que “a veces suelen olvidarse las cosas”.</p>

Cuadro 6
Triangulación categoría: falta de tiempo

Categorías	Respuestas que emergen	Referentes teóricos	Punto de vista de la investigadora
Falta de tiempo	<p>“No me alcanza el tiempo para las tantas cosas que tengo que hacer”. (178, 206, 207)</p> <p>“Quisiera tener más horas”. (774)</p> <p>“No me alcanza el tiempo”. (1435, 1496, 1528, 1571)</p> <p>“Me doy cuenta de que no me da tiempo, me engaño a mí misma”. (1924, 1930)</p>	<p>Smith, Sarason y Sarason (1984):</p> <p>“Convergen en que el estrés generado por la falta de tiempo para elaborar las actividades diarias somete a los individuos a la presión de la necesidad de querer cumplir, siendo esto el principio de cambios en las personas afectando directamente sobre trabajo”.</p>	<p>Varias veces, durante la entrevista, se resalta cómo les cuesta cumplir no solo con su papel de madre sino también con su profesión y con su hogar. Las informantes en varias oportunidades mencionaron la falta de tiempo y cómo esto les producía cansancio y estrés.</p>

Cuadro 7
Triangulación categoría: Insatisfacción laboral

Categorías	Respuestas que emergen	Referentes teóricos	Punto de vista de la investigadora
Insatisfacción laboral	“De retirarme lo hiciera ¡ya!”. (304) “No importa cuánto trabajes y te esfuerces parece no ser importante y uno se desgana”. (1298) “El sistema te obliga a bajar el nivel”. (869, 904) “Ya me hago consciente de que no tengo la misma capacidad”. (1939)	Thomaé, Ayala, Spha, y Stortti, (2006) consideran que el Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo por lo que se proponen diversas causas, entre ellas: aburrimiento y stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento”.	La actitud de los docentes de la Escuela-Taller “Monseñor Arias Blanco” hacia su trabajo convergen en el hecho de querer retirarse debido a la insatisfacción por no poseer las condiciones necesarias para el desarrollo de su carrera o por los problemas que subyacen en la organización sobre los roles y que se sienten disminuido ante las impuestas formas de evaluación

Meditando en lo emergido

Cuando se hablaba de estrés, lo primero en lo que se pensaba era en cansancio o en aceleración. Sin embargo, cuando se realiza un estudio detallado del caso, observamos cómo este fenómeno parece haberse expandido de una manera tenaz. Sin embargo, el desconocimiento ha llevado a la sociedad a esconderse en otras patologías, que surgen como alertas antes de que aparezca el Síndrome de Burnout.

En nuestro alrededor nos enfrentamos a cambios que son fuentes potenciales de estrés. Muchas veces el cambio, por sí mismo, es un estresor. Entonces cuando nos trasladamos al contexto educativo no es difícil imaginar el escenario en el que los docentes se hallan inmersos en un cúmulo de estresores que los llevan finalmente a “quemarse”.

Entre las categorías que emergieron durante las entrevistas se halla la de los múltiples roles. El docente no solo es un individuo que genera conocimiento sino que, además, se involucra y empatiza con él alumno y con su realidad, lo que puede llegar a afectarlo. Se convierte en una especie de amigo, orientador, guía y hasta en padre/madre. Una de las características del docente debe ser la empatía con el estudiante y la calidez al mostrarse interesado, aun cuando ya de por sí tiene su propio rol en su hogar y en otros lugares de trabajos.

Asimismo, converge la categorización de la sobrecarga laboral que, a su vez, conlleva una emocional. Las docentes dicen sentirse agobiadas con la cantidad de papeleo ya que los múltiples formatos que deben llenar no reflejan la realidad. Difícilmente cumpliendo diferentes labores y sobrecargadas con dos y hasta tres puestos en instituciones diferentes pueden cumplir a cabalidad lo establecido en cualquier cronograma de actividades. Robbins (1992) señaló como uno de los estresores intraorganizacionales la sobrecarga laboral. Se destaca que es imposible cumplir, aun con voluntad, todo el trabajo del hogar, la carga del liceo y otras actividades sin verse afectadas por el estrés laboral.

Núñez (1998) afirma que el estrés crónico suele estar asociado con la naturaleza del oficio, en este caso el ser docente y de las tareas que ejecutan, sobre todo si está recargado. El estrés y el agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente de trabajo y el Síndrome de Burnout es un efecto crónico del estrés laboral.

El poco salario emerge de manera contundente. Fue común encontrar escuchar en las entrevistas quejas relacionadas con el sueldo. Inclusive afirman que deben “hacer magia” para poder rendir el sueldo y cubrir las necesidades personales y del hogar. Freudenberger (1974) establece que los bajos salarios son un factor que aumenta la susceptibilidad a situaciones de Burnout. Es evidente como el docente intenta ser un profesional de prestigio ubicándose en un plano económico medio pero, para ello, debe tener muchos trabajos para costearse los gastos.

La insatisfacción laboral y la falta de reconocimiento por sus labores se ven retratados en las entrevistas. Se sienten agobiadas por los años trabajados, por la incertidumbre de los jóvenes de ahora, por los conflictos en la institución, por las relaciones nada armónicas y por la poca estimulación en el trabajo.

Freudenberger (1974) explica que el abandono de la realización personal aparece en el momento en el que el trabajo pierde el valor que tenía. Esto es fácil reconocerlo cuando las entrevistadas confirman sus ganas de irse jubiladas o dejar el trabajo aunque no hayan completado sus años de servicios. Al respecto, Maslow (1970) dice que la no satisfacción de las necesidades básicas genera síntomas psicopatológicos y que, en cambio, su consumación produce personalidades sanas, tanto desde el punto de vista psicológico como biológico.

La falta de tiempo para cumplir con sus distintos roles genera desgaste personal y profesional. Generalmente el deseo de cumplir a cabalidad con los requerimientos educativos hace que el docente ocupe menos tiempo en su hogar, lo que puede causar incomodidad con sus familiares. Asimismo, el poseer varios trabajos convierte al docente en una máquina de llenar planillas y explicar condiciones escolares que muchas veces no se cumplen. La realidad la establecen los hábitos y las relaciones sociales. Esto (Berger y Luckman, 1968) aparece ligado a la realidad cotidiana del docente con los hábitos que lo forman, pero si está lleno de horas labores su realidad será otra.

No existe diferencia a la hora de abordar el concepto de frustración, categoría que emerge desde las entrevista y que parece ser la gran aliada de Burnout. Freudenberger (1974) la define como el desgaste emocional, el fracaso en el intento de modificar las situaciones estresantes. Esa sensación que dicen sentir los informantes de ya no sentirse aptas para laborar, no tener armas con que actuar, saber que se sobrevive en este medio y el poco reconocimiento a su trabajo conllevan a la frustración en el docente que termina afectando su vida personal, familiar y laboral.

Conclusiones

Realizadas las entrevistas y de acuerdo con las observaciones, se determinó que en la institución el Síndrome de Burnout se está abriendo paso dentro del grupo de docentes. Si bien es cierto la cantidad de docente que, de alguna manera, “fabrican” sus males, también se comprobó que existe una gran cantidad de colegas inmersos en un continuo proceso de presión ya sea laboral, familiar y emocional, que los lleva a debatirse entre continuar o quedarse.

Resulta fácil deducir que alguno de los docentes forme parte del grupo de los que toman reposo continuamente. Sin embargo, la situación y el estrés al que se encuentra sometido lo lleva a ausentarse constantemente de la institución aun cuando quisiera cumplir. Es más fácil juzgar que comprender qué es lo que le sucede y que lo lleva a comportarse de esa manera. El Síndrome de Burnout daña la capacidad del profesor para ejecutar su trabajo.

Esta realidad tiene una doble implicación. Por un lado, afecta el aprendizaje de los estudiantes dado que, por sus síntomas, los docentes afectados por este síndrome están siempre agotados, sin energía, desmotivados e indolentes frente a lo que ocurra con sus alumnos y, por otro, desnuda la problemática laboral a la cual están sometidos y expuestos: las malas condiciones laborales y salariales.

Dentro del cuadro de las entrevistas se observaron cómo hallazgos las categorías comunes, por ejemplo, la satisfacción laboral por el cumplimiento de su misión docente. Cabe destacar el hecho de que aun cuando el docente se ve desmejorado y, en ocasiones, sobre cargado de trabajo dicen sentirse bien en el aula, pues juzgan que han cumplido con su labor y aseguran que hacen lo que les gusta y reconocen la enseñanza como su dedicación, su vocación y profesión fundamental.

Debido al constante reclamo de los hijos por la ausencia en el hogar, ocasionado por el continuo ajeteo laboral, los informantes reconocen haber descuidado el plano familiar, pues tienen dos o tres trabajos que atender, lo que conlleva a que sus hijos estén siendo criados por otros y genera el reclamo de estos que desean ser tomados en cuenta.

Es importante resaltar, que este síndrome de un tiempo para acá parece haberse expandido en la institución, puesto que esto se puede apreciar cuando en las entrevistas parece una constante como: “me gustaría irme”, “me gustaría jubilarme”. Cuando los grupos comparten experiencias de estrés es probable que sus miembros tiendan a expresar emociones similares, lo que da lugar a un clima emocional negativo en el trabajo.

Todas las entrevistas arrojaron que el docente parece desconocer la presencia del Síndrome de Burnout. Para las entrevistadas es más fácil hablar de estrés pues les parece un término con el que están familiarizadas, pero cuando se le habla del Burnout, niegan quizás estar sufriendo eso aun cuando tienen todos los síntomas.

La profesión docente no es fácil y aunque fue una decisión personal estudiarla conociendo las circunstancias en las que se trabaja en ese sector en este país, queda de parte de cada uno tomar el mejor camino para su salud mental: buscar mejores formas de afrontar las situaciones que se presentan en la institución, irse a descansar, jubilarse o buscar otro trabajos para mejor su situación económica y les permita mantenerse estable para compartir más tiempo de calidad con su familia.

Referencias

- Atance Martínez, J.C. (1997). Aspectos epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista española de Salud Pública*, 71(3). Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/resp/1997.v71n3/293-303/es/>
- Barragán Estrada, A.R. y Morales Martínez, C.I. (2014). Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 103-118. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29232614006.pdf>
- Cairo, H. (2002). *Burnout o estrés laboral: un síndrome cada vez más expandido*. Recuperado de <http://www.mujeresdeempresa.com/burnout-o-estres-laboral-un-sindrome-cada-vez-mas-expandido/>
- Contreras, F. y Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 2, 311-319.
- Diener, E., Larsen, J. y Lucas, R. (2003). Measuring positive emotions. En S. J. Lopez y C. R. Snyder (Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Docente. (s.f.). En *Diccionario Etimológico DIRAE*. Recuperado de <https://dirae.es/palabras/?q=docente>
- Docente. (s.f.). En *el Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/docente?m=form>
- Esquivel Fajardo, M. L., Gutiérrez Herrera, M. L., Mercado Roa, A. M., Pachón Forero, Y. y Ortega Roa, G. P. (2016). Relación del clima de aula y las emociones morales: culpa y empatía. *Educación y Ciudad*, 31, 59-69. Recuperado de <https://revistas.idep.edu.co/index.php/educacion-y-ciudad/issue/view/143>

- Freire, P. (2002). *Pedagogía de la autonomía*. Buenos Aires: Siglo veintiuno editores.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Galanti, A. M. (2016). Cómo generar ambientes positivos y motivantes en el aula. *Reflexión Académica en Diseño y Comunicación*, XXIX, 96-99. Recuperado de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=597&id_articulo=12454
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Kairós. Recuperado de <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf>
- González-Tablas Sastre, M. M., López Pérez, M. E., Mateos García, P., Valentín Centeno, A., Gil Chagoyen, E. y Callejo Rodríguez, J. (2016). *¿El entusiasmo mostrado por el docente favorece el recuerdo y comprensión de los contenidos expuestos y la motivación intrínseca de los estudiantes?* Salamanca: Universidad de Salamanca. Recuperado de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/135451/MID_16_108.pdf?sequence=1
- Lazarus, R. S., Valdés Miyar, M. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Madrid: Ediciones Martínez Roca.
- Berger, P. y Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Martínez Cortes, J. (2011). *Rol del docente que facilita el aprendizaje a los estudiantes*. Recuperado de <https://www.uv.mx/personal/jomartinez/files/2011/10/Rol-del-Docente.pdf>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9, 16-22.
- Maslow, A. (1970). *El hombre autorrealizado*. Madrid: Caires.
- Núñez, N. (1998). *Diferentes tipos de estrés*. El universal (2/7/1998) (pág. 2)
- Oblitas Guadalupe, L. A. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. Ciudad de México: CEMGAGE Learning.
- Oliver, C., Pastor, J. C., Aragonese, A. y Moreno B. (1990). *Una teoría y una medida de estrés laboral asistencial*. Actas II Congreso Social de Psicología. Valencia, España.
- Pérez-Canto Romano, G. S. (2017). *El apoyo emocional en los procesos de enseñanza y aprendizaje en clases de ciencias* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia). Recuperado de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8392/Apoyo_emocional_procesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez-Vera, M.G., Ocampo-Botello, F. y Sánchez-Pérez, K.R. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación para identificar emociones. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 6(11). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5280194.pdf>
- Robbins, S. (1992). *Administración, teoría y práctica*. Ciudad de México: Prentice hall Hispano Americano S.A.
- Rojas-Panqueva, S. J. (s/f.). *Concepción de maestro en Freire*. Recuperado de http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/RaquelArias_ProyectosTransversalesnfasisAmbiental1/ARTICULO_CONCEPCION_DE_MAESTRO_EN_FREIRE-1-.pdf
- Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 24. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/67e0/adc935eb1f1b84fce3c374e4ec0247cd35f2.pdf>
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 22-49. Recuperado de <https://neuro.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/jnp.10.2.230a>

- Slipak, O. (1996). Estrés laboral. *Alcmeon. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 4. Recuperado de https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm
- Smith, R.E., Sarason, I.G. y Sarason, B.R. (1984). *Psicología: fronteras de la conducta*. Ciudad de México: Harla.
- Thomaé, M. N., Ayala, E. A., Spha, M.S. y Storti, M.A. (2006). Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la VI Cátedra de Medicina*, 153, 18-21. Recuperado de https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.htm
- Vecina Jiménez, M.L. (2006). Emociones positivas. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), 9-17. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1120.pdf>