

# El síndrome de burnout en trabajadores de educación superior: estudio exploratorio de un Centro Regional de Formación Docente e Investigación Educativa en Chiapas

## Burnout syndrome in higher education workers: exploratory study of a Regional Center for Teacher Training and Educational Research in Chiapas

Iris Alfonzo Albores y Víctor del Carmen Avendaño Porras\*

<sup>1</sup> Centro Regional de Formación Docente e Investigación Educativa, iris.alfonzo@cresur.edu.mx

<sup>2</sup> Universidad Pedagógica Nacional, victor.avendano@upnmda.edu.mx

### RESUMEN

Uno de los temas que más da de qué hablar a día de hoy, es el síndrome de burnout, el desgaste de las personas por la larga exposición a su trabajo y esto a la larga puede generar un mal desempeño en el personal de cualquier empresa o institución. El presente trabajo tiene como objetivo identificar indicadores del síndrome de burnout en el personal administrativo y docente del Centro Regional de Formación Docente e Investigación Educativa ubicado en el estado de Chiapas partiendo con la identificación del estado del arte, tomando en cuenta datos estadísticos relacionados al tema con contextos más generales como alrededor del mundo o en el continente, hasta más específicos como México y Chiapas, aplicando un instrumento donde se evalúen 3 dimensiones: Emocional, Personalización y Realización Personal. Este trabajo abarcó a todo el personal que labora en la institución. Los resultados obtenidos indican que en el área emocional el personal se siente desgastado por su trabajo, en el área de personalización se tiene la sensación general de que se está logrando algo con los usuarios del centro de trabajo y en el área de realización personal que el trabajo desempeñado preocupa al personal respecto a un cambio negativo en la forma de ver las cosas. Concluyendo que es necesario concientizar tanto a empleados como empleadores de lo grave que puede ser este síndrome y como recomendaciones el atender dicha necesidad mediante pláticas, promoviendo rutinas de trabajo menos exigentes.

**Palabras Clave:** Burnout, Profesores, Administrativos

### ABSTRACT

*One of the topics that gives the most talk today is burnout syndrome, the wear and tear of people due to long exposure to their work and this in the long run can generate poor performance in the personnel of any company or institution. The present work aims to identify indicators of burnout syndrome in the administrative and teaching staff of the "Centro Regional de Formación Docente e Investigación Educativa", located in the state of Chiapas starting with the identification of the state of the art, taking into account statistical data related to the subject with contexts. more general such as around the world or on the continent, to more specific such as Mexico and Chiapas, applying an instrument where 3 dimensions are evaluated: Emotional, Personalization and Personal Fulfillment. This work included all the personnel working in the institution. The results obtained indicate that in the emotional area the staff feel exhausted by their work, in the area of personalization there is a general feeling that something is being achieved with the users of the workplace and in the area of personal fulfillment that the work performed worries the staff regarding a negative change in the way of seeing things. Concluding that it is necessary to raise awareness among both employees and employers of how serious this syndrome can be and as recommendations to address this need through talks, promoting less demanding work routines.*

**Keywords:** Burnout, Professors, Administrative

## 1. INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un término utilizado con mayor frecuencia hoy día, debido a que es una condición que, cada vez, más personas enfrentan, además es un padecimiento que se ha ido conociendo y diagnosticado en mayor grado. Aunado a haber vivido la pandemia del COVID 19, en la que

los trabajadores debían atender los temas de oficina, escuela y los del hogar de forma paralela, seguido de una transición a la nueva normalidad, con protocolos de cuidados extremos y constantes como son mantener la "sana distancia", el uso de cubre bocas, entre otros cuidados. Finalmente los trabajadores en diferentes ámbitos, pero en especial el ámbito

**Como citar:** . Alfonzo-Albores I. & Avendaño-Porras V.D.C.(2023)

El síndrome de burnout en trabajadores de educación superior: estudio exploratorio de un Centro Regional de Formación Docente e Investigación Educativa en Chiapas, (1)1, Nueva época 76-86

Recibido: 10 de Mayo de 2023. Aceptado: 23 de Mayo de 2023

educativo, debió adaptarse a una nueva forma de convivir y trabajar, una vez que cambiaron los protocolos de cuidados extremos y la forma de trabajo, atender pendientes no cumplidos, trabajo rezagado, adecuarse a las nuevas formas de comunicación y nuevas tecnologías.

Todo lo anterior, con algunos de los factores que pueden ser la causa del padecimiento del síndrome del burnout o síndrome de desgaste profesional, una enfermedad reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 2019, que se define como “un síndrome resultante del estrés crónico del trabajo que no ha sido gestionado con éxito” (OMS, 2019).

La OMS estableció como síntomas de este padecimiento el incremento en el agotamiento o debilidad, el aumento del aislamiento en el trabajo y un estado de tristeza y negatividad que, en conjunto, llevan a la persona que los padece a sentirse triste, antisocial, ansiosa y a tener menos rendimiento laboral (OMS, 2019)

Si bien la Organización Mundial de la Salud instauró el 2022 como el año en que empezaría a diagnosticarse como enfermedad, existen investigaciones que se han enfocado en el tema para generar conocimiento que permita entender este fenómeno, pues durante el año 2020, con la pandemia de COVID-19, se potencializaron los casos del síndrome de desgaste profesional, sobre todo en los países latinoamericanos.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), este trastorno se relaciona con la salud mental de cada persona, puesto que ocurre por la realización de múltiples actividades, el estrés laboral y la carga de trabajo excesiva.

“El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla” (Stonner, 1994 citado en Atalaya, 2001), lo cual representa que el individuo se coloque en una situación de agotamiento emocional, manteniendo una actitud apática ante la función de trabajo que desempeña.

A comienzos del año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiesta que el burnout era una situación que era generada por condiciones laborales y no ponía de manifiesto que también contaba las situaciones personales

No obstante, fue hasta el año 2019 cuándo fue agregado a la onceava clasificación internacional de enfermedades. La Organización Internacional del Trabajo refiere que los factores psicosociales, incluyen tanto aspectos del puesto de trabajo, como de su entorno, el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas.

Es por ello que, en el presente estudio se contemplan tres dimensiones: emocional, personalización y realización personal. Con la finalidad de identificar a través de una investigación cuantitativa la propensión a padecer síndrome de burnout en el personal académico y administrativo de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Estado de Chiapas.

Para ello, se describen las funciones fundamentales que realizan los docentes y las áreas administrativas del Centro Regional de Formación Docente e Investigación Educativa (CRESUR) ubicado en el Municipio de Comitán de Domínguez, Chiapas.

Según el Decreto de creación del CRESUR número 389, establecido en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas en 2012: Para el cumplimiento de su objeto, el Centro Regional contará con el siguiente personal: I. Académico. II. Técnico de apoyo. III. De servicios administrativos.

- El personal académico será el contratado para llevar a cabo las funciones sustantivas, docencia, investigación, extensión y difusión, en los términos de las disposiciones que al respecto se emitan y de los planes y programas de estudio determinados por la SEP.
- El personal técnico de apoyo será el contratado para realizar funciones que faciliten y complementen directamente el desarrollo de las labores académicas.
- El personal de servicios administrativos será el contratado para realizar labores distintas a las del personal académico y técnico de apoyo.

Estableciendo así, las funciones sustantivas de cada integrante del centro de trabajo, siendo éste un ejemplo de la organización que se tiene en las IES, donde los docentes y administrativos deben tomar en cuenta su ocupación, fijando límites para cumplir con su trabajo sin necesidad de llegar a una situación de estrés, perturbación y agobio por adjuntarse trabajo excesivo y toma de responsabilidades que no les corresponden.

## 1.1 Antecedentes conceptuales e históricos del síndrome de burnout.

A lo largo del tiempo se incorporan nuevos elementos medulares para entender el síndrome de burnout en sus diversos contextos. Se traduce como un conjunto de sintomatologías en el comportamiento y emociones de los individuos para muestra los intentos por entender su tratamiento desde su evolución.

Uno de los primeros casos reportados del síndrome del quemado según Borda et al. (2007) en las investigaciones del informe “un caso de agotamiento” fue el abordado por Graham Greens el siglo pasado. Consecutivamente en los

años 70 del mismo siglo, el especialista Aleman Herbert J. Freudenberger citado por Pivaral et al. (2006) describe que su esfuerzo por conceptualizar esta enfermedad, partió de sus observaciones clínicas toxicómanas en la ciudad de New York.

Presenció que la gran mayoría de sus colaboradores, luego de diez horas de trabajo o más, sufrían pérdida de energía, empatía los pacientes, aunado a ello agotamiento psicológico traducido en ciclos de ansiedad, depresión y desmotivarse con relación al trabajo.

Describen Quinceno y Alpi (2007) en ese mismo periodo solo que en los años ochenta, dos especialistas en psicología, Cristina Maslach, perteneciente a la Universidad de Berkeley, California, junto con Michael P. Lieter, de la Universidad de Acadia Escocia diseñaron el Inventario Maslach Burnout (MBI), de su aportación psicológica desde esa década es el test prioriza la impresión diagnóstica de esta serie de patologías.

Al principio de su aplicación como en una expresión analógica de la ciencia experimental únicamente se ubicaba para descubrir las patologías en el área psicológica. El mismo Borda et al. (2007) citando a Pines y Aronson lograron adaptar el Maslach a todo tipo de profesiones afín de observar las condiciones del síndrome en cualquier ser humano implicado en una actividad profesional y así tomar las medidas adecuadas para su tratamiento.

Por ello el interés por esta investigación es contribuir a los nuevos descubrimientos sobre este tema y ofrecer alternativas para su manejo y prevención en los trabajadores en instituciones de educación.

## 1.2 Algunas estadísticas del burnout en América Latina.

En un estudio realizado por Girón, Mori, Cántaro y Gonzales (2021), el cual tuvo como objetivo evaluar el síndrome de burnout en personal de salud asistencial en bases de datos que contengan literatura científica en América Latina entre 2015 – 2020, se analizaron 43 artículos en bases de datos académicas y especializadas como Scopus, Ebsco, Scielo, Dialnet y Redalyc, llegando a concluir que la mayoría de los artículos proceden de Brasil 14, seguido por Perú (8). La muestra fue de 11693 personas, finalmente se evidencia una alta prevalencia del síndrome de burnout al igual que en sus componentes, partiendo desde 4.1% hasta 100% del personal evaluado.

México, por ejemplo, era uno de los países con más fatiga por estrés laboral desde antes de la COVID-19, pues al menos 75% de las personas trabajadoras sufría esta condición, según el Instituto Mexicano del Seguro Social

(IMSS). Tanto es así que supera los niveles de China (73%) y Estados Unidos (59%).

## 1.3 Datos estadísticos en Chiapas

Escobar (2013) realizó un estudio con el objetivo de caracterizar el impacto del Síndrome de Burnout (SB) sobre el rendimiento académico del personal de enfermería que estudia la licenciatura y labora en el Hospital General Huixtla, Chiapas.

En el trabajo cotidiano de los hospitales públicos y privados en México, el cuerpo de enfermería representa hasta más del 65% del total del personal en turnos matutinos, vespertinos y nocturnos, que cubren las 24 horas cada día, la diversidad de pacientes hospitalizados en los hospitales hace que por su enfermedad o gravedad estén ubicados en servicios de hospitalización, urgencias, terapia intensiva, quirófano.

El hospital general Huixtla, institución que brinda atención de segundo nivel a especialidades como Gineco – obstetricia, cirugía general, pediatría, cirugía y trauma y medicina interna además de promoción de salud a los pacientes, la enfermera/o que labora en los diferentes servicios tiene como función principal asegurar una atención integral e individualizada al paciente de acuerdo a su grado de dependencia, diagnóstico y tratamiento proyectando sus acciones a la familia y a la comunidad. Durante la práctica clínica se observó que a la llamada del paciente las enfermeras no responden, levantan la voz cuando los familiares de los pacientes le preguntan sobre los trámites de hospitalización.

Participaron en total 27 enfermeras estudiantes de la licenciatura en enfermería.

Se realizó un estudio descriptivo porque permitió conocer la magnitud del problema, transversal ya que se realizó un corte en el tiempo y correlacional debido a que se estudió la posible interacción entre el SB y rendimiento académico.

Se utilizó el cuestionario Maslach de 1986, instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El SB es un tipo específico de estrés laboral crónico, en la medición de resultados se encuentra que la población estudiada está un 81% en el nivel medio, 14% en nivel bajo y una persona se encuentra con el síndrome presente.

En México la prevalencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería en el Hospital de Gineco-

pediatría con Medicina Familiar y en el Hospital General fue de 6.79% (9) mientras que en el Hospital de las Culturas en Chiapas fue del 72%.

## 2. Diseño de la investigación realizada (metodología)

Se realizó un estudio exploratorio y de campo, ya que se encuentra en una situación real o natural en la que se observan las variables, como lo mencionan Soto y Durán (2010) el estudio de campo se refiere al observar a los sujetos en su vida diaria sin interferir directamente, es decir se busca ver cómo son las personas en un ambiente natural.

Respecto a la población de estudio, procede señalar que la unidad de observación fueron los trabajadores de una IES en Chiapas. El estudio de caso se realizó con 24 profesores y personal administrativo adscritos a dicho Centro, los cuales representan el 70% del personal de esta unidad académica. Las características de la población de estudio son las siguientes:

En cuanto al área de profesores son un total de 14 participantes, siendo 6 del género masculino y 8 del género femenino, quienes se encuentran laborando en la institución en un periodo de 7 meses hasta 10 años, por otra parte en el personal administrativo hay un total de 10 participantes, 6 del sexo masculino y 4 del femenino, y su tiempo dentro del centro oscila desde 0 meses hasta 10 años.

### 2.1 Instrumento utilizado

Para el estudio se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach y Jackson, 1986). Es el instrumento que más aceptación ha tenido para medir el síndrome de estar quemado en el trabajo (Olivares y Gil-Monte, 2009; Ramos y Buendía, 2009). Se ha utilizado la versión española de la escala (Gil-Monte y Peiró, 1999; Seisdedos, 1997).

Parte de una visión tridimensional del síndrome de burnout, que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización profesional (RP).

El cuestionario se compone de 22 ítems y una escala tipo Likert de 7 opciones, pudiéndose utilizar como puntos de corte los percentiles 33 y 66 obtenidos por la muestra segmentando igualmente cada dimensión en los niveles "bajo", "medio" y "alto" tal como se ha hecho en investigaciones anteriores (Guerrero, 2003).

El agotamiento emocional viene determinado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 y 20. La despersonalización queda descrita por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18 y 21 se ubican en la dimensión de realización

personal. La consistencia interna de las tres escalas es muy alta, oscilando entre .71 y .90.

Se obtuvieron altas puntuaciones en la dimensión de Personalización y Realización personal a bajas puntuaciones en la emocional presentándose respuestas como (nunca) en las respuestas sobre su estado de ánimo, como se aprecia en las tablas 1 y 2.

Tabla 1. Instrumento del personal administrativo

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. (E)						
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. (E)						
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.(E)						
4 Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios. (RP)						
5 Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales. (DP)						
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. (E)						
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios. (RP)						
8 Siento que mi trabajo me está desgastando. (E)						
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. (RP)						
10 Siento que me he hecho más duro con la gente. (DP)						
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. (E)						
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo. (RP)						
13 Me siento frustrado en mi trabajo. (E)						
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. (RP)						
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios. (DP)						
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. (E)						
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios. (RP)						
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios. (RP)						
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. (RP)						
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. (E)						
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. (RP)						
22 Me parece que los alumnos me culpan de alguno de sus problemas. (DP)						
<p>Agotamiento Emocional = (E) - (8)</p> <p>Despersonalización = (DP) - (5)</p> <p>Realización personal = (RP) - (9)</p>						

Los ítems del instrumento presentado se distribuyen en las tres dimensiones clave mencionadas, como se muestra en la Tabla 1.1.

Tabla 1.1. Distribución de los ítems del instrumento del personal administrativo

Dimensión	Ítems
Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 y 20
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22
Realización personal	4, 7, 9, 12,14, 17, 18, 19 y 21

Tabla 2. Instrumento del personal académico

0 Nunca	1 Pocas veces al año o menos	2 Una vez al mes o menos	3 Unas pocas veces al mes o menos	4 Una vez a la semana	5 Pocas veces a la semana	6 Todos los días
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. (E)						
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. (E)						
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. (E)						
4 Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos. (P)						
5 Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales. (P)						
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. (P)						
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos. (P)						
8 Siento que mi trabajo me está desgastando. (E)						
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. (P)						
10 Siento que me he hecho más duro con la gente. (E)						
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. (E)						
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo. (RP)						
13 Me siento frustrado en mi trabajo. (RP)						
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. (RP)						
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos. (P)						
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. (P)						
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos. (P)						
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis alumnos. (P)						
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. (RP)						
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. (RP)						
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. (E)						
22 Me parece que los alumnos me culpan de alguno de sus problemas. (P)						
<p>Emocional = (E) - (7)</p> <p>Personalización = (P) - (10)</p> <p>Realización personal = (RP) - (5)</p>						

Tabla 2.1. Distribución de los ítems del instrumento del personal académico

Dimensión	Ítems
Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 y 20
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22
Realización personal	4, 7, 9, 12, 14, 17, 18, 19 y 21

Tabla 3. Dimensiones del formulario con que se evalúan los indicadores de presencia de síndrome de burnout

Emocional	Personalización	Realización Personal
El área emocional se refiere al sentir de la persona, su estado de ánimo y motivación para realizar su trabajo.	La dimensión de personalización se refiere a la forma de desempeñar el trabajo, el cómo se desenvuelve uno frente a su labor y sus objetivos dentro de esto.	La realización personal o autorrealización se entiende como alcanzar tus objetivos con el uso de las virtudes de uno mismo, esto para el beneficio de uno o la gente alrededor

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

A continuación, se presentan los principales hallazgos y resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado, sobre

los indicadores que docentes y administrativos trabajadores del Centro Regional reflejan sobre el síndrome de burnout, evaluando las tres dimensiones para determinar la energía laboral del personal.

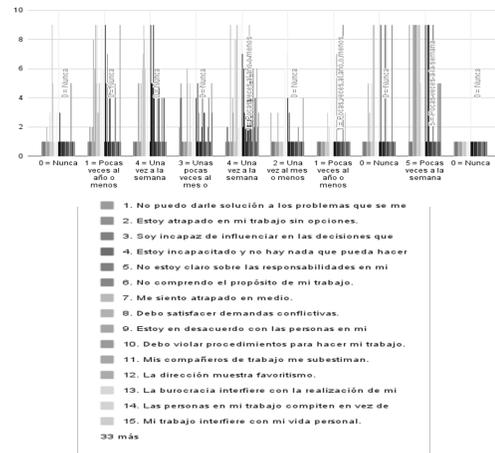


Fig. 1. Resultados generales de la aplicación del formulario al personal administrativo del Cresur.

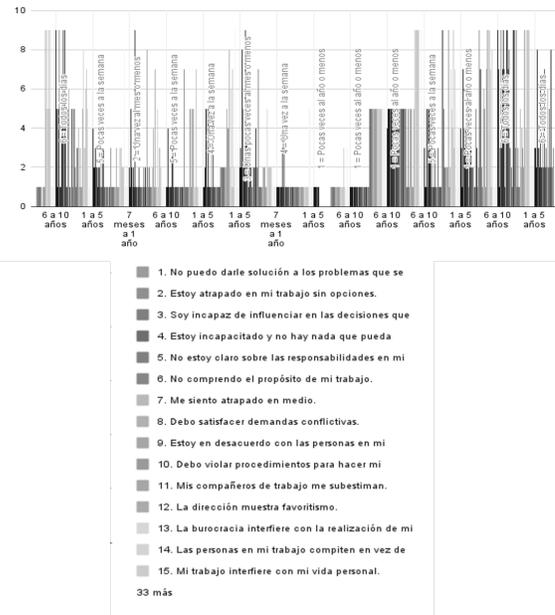


Fig. 2. Resultados generales de la aplicación del formulario al personal académico del Cresur.

Como se observa, en la figura 1 y 2, se plasman los resultados generales de la aplicación del formulario al personal administrativo y académico, respectivamente, sin em-

bargo, para fines de análisis y discusión, se presentan, a continuación, los resultados que se consideran prioritarios.

### 3.1 Dimensión Agotamiento Emocional

La dimensión emocional se presenta por los sentimientos encontrados por el exceso de trabajo, generando estrés y frustración, lo cual tiene impacto en la salud mental de la persona trabajadora.

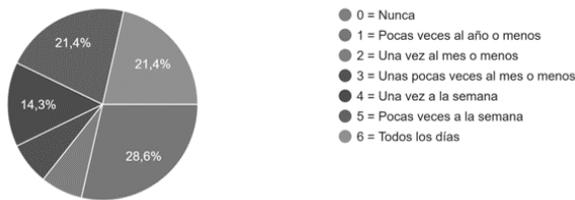


Fig. 3. Pregunta 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

En los resultados obtenidos, el personal docente comentó que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo todos los días con 21,4%, de igual manera el 21,4% pocas veces a la semana se sienten emocionalmente cansados, posteriormente el 14,3% se siente emocionalmente agotado una vez a la semana, el 7,1% de los docentes se sienten agotados emocionalmente unas pocas veces al mes o menos y de la misma manera el 7,1% una vez al mes o menos se sienten emocionalmente agotados por el trabajo y por último el 28,6% de los docentes respondió que pocas veces al año o menos se sienten agotados emocionalmente. Por tanto, un indicador a considerar es que ningún docente respondió que nunca se ha sentido agotado emocionalmente por su trabajo, como se muestra en la gráfica.

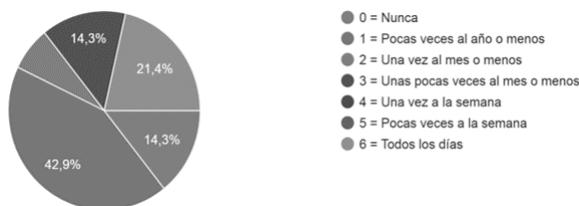


Fig. 4. Pregunta 8. Siento que mi trabajo me esta desgastando

En esta gráfica sobre la pregunta ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?, se obtuvieron los siguientes resultados: 21,4% respondiendo que todos los días sienten que su trabajo los está desgastando, con un 14,3% unas pocas

veces al mes o menos los docentes sienten que el trabajo los está desgastando, un 7,1% de los docentes respondieron que una vez al mes o menos sienten que el trabajo los está desgastando, casi la mitad de los docentes con un 42,9% sienten que el trabajo los desgasta pocas veces al año o menos y por último el 14,3% de los docentes nunca se sienten desgastados por su trabajo.



Fig. 5. Pregunta 11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente

En la gráfica número 12 ante la pregunta ¿me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?, el 21,4% del personal académico contestó que le preocupa todos los días, al 7,1% una vez al mes o menos y otro 21,4% le preocupa pocas veces al año o menos y la mitad del personal académico, es decir un 50% respondió que nunca le preocupa, como se muestra en la gráfica 11.

### 3.2 Dimensión Despersonalización

La dimensión de personalización hace referencia al uso de estrategias en el desempeño de la función de trabajo, apropiándose de los recursos que se utilizan para satisfacer las necesidades de los alumnos y cumplir con su labor. Dentro del personal académico se lograron destacar los siguientes resultados:

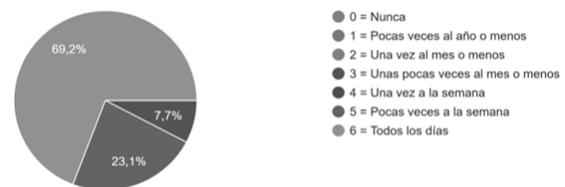


Fig. 6. Pregunta 4. Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos.

En la gráfica número 4 el 69,2% de los docentes sienten que todos los días pueden entender fácilmente a sus alumnos, lo cual es un indicador a considerar, el 23,1% de los docentes contestó que pocas veces a la semana pueden

entender fácilmente a sus alumnos y mientras que el 7.7% reveló que unas pocas veces al mes o menos pueden entender fácilmente a sus alumnos.

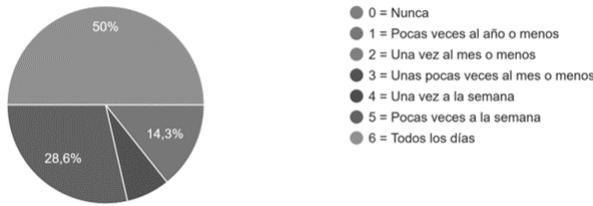


Fig. 7. Pregunta 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

La gráfica muestra que la mitad del personal académico siente que está influyendo positivamente en la vida de otras personas mediante su trabajo, mientras que un 28.6% comentó que pocas veces a la semana tienen ese sentimiento, el 7.1% unas pocas veces al mes o menos y posteriormente el 14.3% respondió que pocas veces al año o menos sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo, como se muestra en la siguiente gráfica.

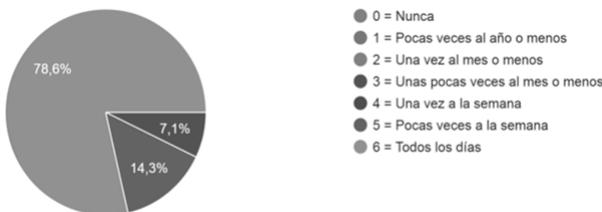


Fig. 8. Pregunta 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos.

En la gráfica número 17 el 14.3% del personal académico señaló que pocas veces a la semana sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con sus alumnos, el 7.1% siente que lo puede crear unas pocas veces al mes o menos y el 78.6% establece que puede crear un clima agradable para trabajar todos los días.

### 3.3 Realización Personal

La realización personal se entiende como alcanzar tus objetivos con motivación y virtudes de uno mismo, beneficiando nuestro crecimiento personal.



Fig. 9. Pregunta 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo

En la gráfica número 12 ante la pregunta ¿me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?, podemos observar lo siguiente:

El 21.4% del personal académico contestó que le preocupa todos los días, al 7.1% una vez al mes o menos y otro 21.4% le preocupa pocas veces al año o menos y la mitad del personal académico, es decir un 50% respondió que nunca le preocupa.

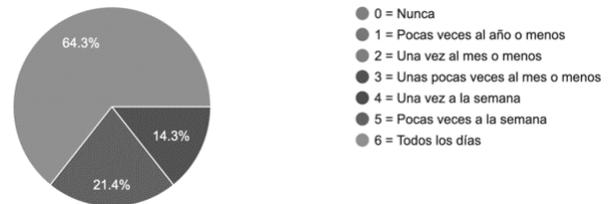


Fig. 10. Pregunta 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

En la gráfica número 19 ante la pregunta ¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis alumnos?, más de la mitad de las docentes con el 71.4% todos los días se sienten estimados por trabajar íntimamente con sus alumnos.

Posteriormente el 14.3% de los docentes pocas veces a la semana se sienten estimados, y para finalizar logrando un empate entre resultados con un 7.1% donde los docentes respondieron que una vez a la semana y nunca se sienten estimados después de haber trabajado íntimamente con sus alumnos.

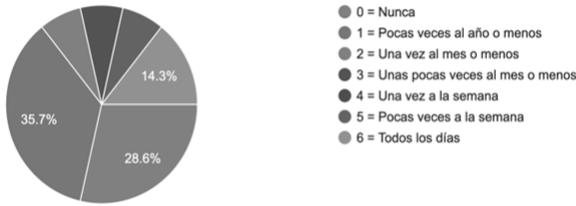


Fig. 11. Pregunta 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Ante la pregunta ¿creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo? se obtuvieron tres resultados: El primero, un 64.3% de los docentes, es decir, 9 de los 14 encuestados aseguraron que todos los días, un 21.4% de los docentes respondieron que pocas veces a la semana y por último el 14.3% comentaron que unas pocas veces al mes o menos creen que consiguen cosas valiosas en su trabajo como educador.



Fig. 12. Pregunta 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

Enseguida, se muestran los resultados obtenidos en la prueba exploratoria con el personal administrativo por cada una de las dimensiones seleccionadas que conforman la prueba de burnout.

### 3.4 Dimensión Emocional

Basándose en los resultados obtenidos del gráfico 3, “Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado” se puede analizar que el 50% del personal administrativo pocas veces al año o menos se siente fatigado cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo, por el contrario el 30% nunca se sienten fatigados, finalmente se observa que el 20% pocas veces a la semana. Conforme a esto se entiende que el 50% del personal administrativo se siente fatigado cuando se enfrenta a otra jornada de trabajo.

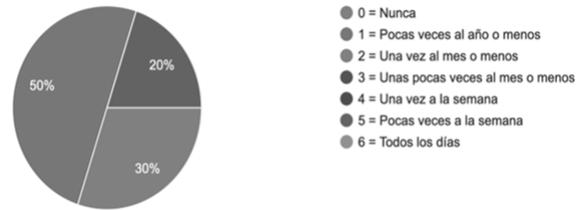


Fig. 13. Pregunta 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

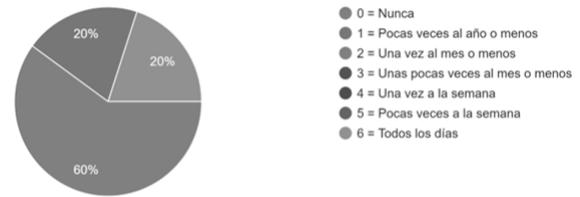


Fig. 14. Pregunta 10. Siento que me he hecho mas duro con la gente.

Con base en los resultados mostrados en el gráfico 10 “Siento que me he hecho más duro con la gente” un 60% afirma que nunca ha se ha vuelto más duro con los usuarios, y otro 20% solamente pocas veces al año, aún así un 20% del personal administrativo siente que todos los días es más duro con la gente, lo cual si bien es positivo, aún hay que trabajar con ello.



Fig. 15. Pregunta 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.

Observando el gráfico 16, “Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa” se puede analizar que un 77.8% del personal nunca le cansa trabajar en contacto directo con la gente, por otro lado el 11.1% pocas veces al año o menos, por otro el 11.1% restante una vez a la semana, se aprecia que un porcentaje mínimo del personal si le cansa el trabajar en contacto directo con la gente.

### 3.5 Dimensión Despersonalización



Fig. 16. Pregunta 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

Los resultados del gráfico 6, “Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa” demuestran que el 70% del personal administrativo nunca sienten que trabajar todo el día con gente les canse, por el contrario del 30% afirman que pocas veces al año o menos. Por lo que se entiende que la mayoría del personal no se cansa de trabajar todo el día con la gente.



Fig. 17. Pregunta 15. Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a los usuarios

En los resultados del gráfico 15 “Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios” 80% de los encuestados afirma que nunca han tenido esa sensación, es decir que se preocupan por los usuarios y en atenderlos como es debido, por otra parte un 10% menciona sentirse así una vez al mes o menos, y un 10% más pocas veces a la semana.

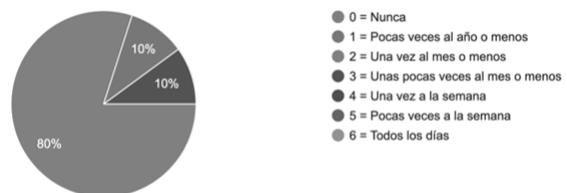


Fig. 18. Pregunta 22. Me parece que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.

En el gráfico 22, “Me parece que los alumnos me culpan de alguno de sus problema” el 80% del personal administrativo nunca les parece que los culpen de algún problema, a diferencia de un 10% que les parece que pocas veces al año o menos, finalmente otro 10% solo unas pocas veces al mes o menos, por lo tanto podemos decir que a muy pocos miembros del personal les parece que los alumnos si los culpan por alguno de sus problemas.

### 3.6 Dimensión Realización Personal

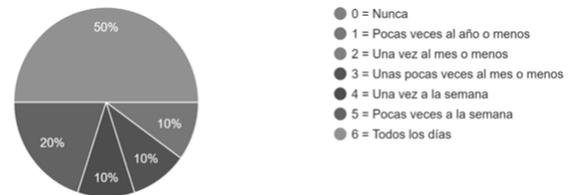


Fig. 19. Pregunta 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Observando el gráfico 9 “Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo” se evidencia que la mitad de los encuestados, es decir un 50% todos los días tiene esa sensación, así mismo un 20% pocas veces a la semana siente lo mismo, y un 10% más por lo menos una vez a la semana. Por otro lado, un 10% afirma que tiene la sensación pocas veces al mes o menos, y finalmente un último 10% pocas veces al año o menos.



Fig. 20. Pregunta 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

En el gráfico 14, “Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo” un 40% del personal siente que nunca está demasiado tiempo en el trabajo, en cambio un 20% pocas veces al año o menos, así mismo otro 20% unas pocas veces al mes o menos, un 10% pocas veces a la semana y finalmente 10% todos los días, por lo que se puede interpretar que la mayoría del personal siente que está demasiado tiempo en el trabajo.



Fig. 21. Pregunta 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

Analizando los resultados del gráfico 19 “Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo” un 80% del personal administrativo que contestó la encuesta siente conseguir muchas cosas valiosas con el trabajo y función que desempeñan, contrastando con el 10% que afirma que solo se siente así pocas veces al mes o menos y con el otro 10% que solo pocas veces al año.

#### 4. CONCLUSIONES

Con relación a las limitaciones del estudio, es necesario tener en cuenta que existen multitud de variables que pueden repercutir en la salud (física, psicológica y social) del personal docente como administrativo y su percepción.

Si bien el estudio se centró en identificar indicadores de burnout en el personal que labora en este centro, sería interesante resaltar investigaciones sobre la gestión de la organización, la cual puede suponer un factor preventivo ante los riesgos psicosociales que entrafía las funciones que desempeñan los docentes y personal administrativo (Longas et al., 2012).

Por otro lado, es de alta importancia poder generar líneas de investigación que abarquen las repercusiones de otros aspectos como la sobre saturación de trabajo en las distintas áreas, la mala o nula comunicación entre áreas, los recortes económicos, la dificultad de acceso a la función pública, la reducción de salarios o la inclusión de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el aula como factor de estrés ni su relación con las estrategias que el profesorado usa para adaptarse a ese nuevo entorno. En este sentido, las condiciones laborales se han visto modificadas por la influencia de la economía, las políticas socioculturales y los factores tecnológicos (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).

Estos factores deberán incluirse a la hora de tener una imagen global del fenómeno en futuros estudios. Con la globalización en su apogeo, era evidente que el ritmo de vida cambiaría totalmente. Hoy vivimos de manera pasajera, ya que solamente estamos concentrados en cumplir funciones

del trabajo y/o de más ocupaciones que tengamos, y dejamos de lado algo muy importante: nuestra persona.

Es difícil tener una sincronía adecuada entre el trabajo y un cuidado hacia uno mismo; pero se tiene que encontrar. Puesto que de qué sirve dar todo el potencial que uno tenga para con el trabajo, si por ese mismo empleo se adquieren enfermedades que pueden desencadenar incluso hasta la muerte. Aclarando que no se debe caer en la irresponsabilidad en las actividades que se desarrollen en el trabajo.

También empleadores y empleados pueden llegar a tener pláticas para entablar un adecuado entorno de trabajo, ya que suele existir en el mismo trabajo discrepancias, actitudes inadecuadas, una mala gestión en la distribución de carga de trabajo para cada empleado y otros factores que hagan una mala convivencia en el entorno laboral.

Es importante crear conciencia sobre el síndrome de burnout y sus efectos, proporcionar información y capacitación sobre los signos y síntomas del síndrome de burnout puede ayudar a identificarlo y abordarlo de manera oportuna.

Una de las recomendaciones es fomentar prácticas de autocuidado, es fundamental para prevenir y manejar el síndrome de burnout. Esto puede incluir la promoción de hábitos saludables como el ejercicio regular, una alimentación equilibrada, descanso adecuado y la relajación.

Al igual que establecer una red de apoyo emocional y social puede ser beneficioso. Proporcionar espacios seguros donde puedan compartir sus experiencias y preocupaciones. Promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal es esencial para prevenir el síndrome de burnout. Así como fomentar la flexibilidad laboral, establecer límites claros en cuanto a las expectativas y promover la importancia de dedicar tiempo a actividades fuera del ámbito académico pueden ayudar a evitar la sobrecarga y el agotamiento.

Identificar y abordar los factores estresantes y las barreras que contribuyen al síndrome de burnout, estas acciones pueden ayudar a prevenir y mitigar el impacto, mejorando así la calidad de vida y el éxito educativo.

#### 5. BIBLIOGRAFÍA

. América Economía. (s. f.). Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome de trabajador quemado”. <http://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>

Arguedas, I. (2019). Autorrealización en personas adultas jóvenes: fuentes y estrategias para su construcción.

[https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/51/51Arguedas.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/51/51Arguedas.pdf)

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>

Efectos del empleo precario en la salud y la seguridad en el trabajo, consultado el 14 de abril en [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf)

El Síndrome de “Burnout”: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional, consultado el 14 de abril en [http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun\\_01\\_ponencia.html](http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html)

Escobar, N (2013) Influencia del Síndrome de Burnout (SB) sobre el rendimiento académico del personal de enfermería que estudia la licenciatura y labora en el hospital general Huixtla, Chiapas. [para obtener el grado de maestro en docencia en ciencias de la salud.]. Universidad Autónoma de Chiapas Facultad de Medicina Campus II. <https://repositorio.unach.mx/jspui/handle/123456789/3513>

Girón, E. N. M., Mori, C. T., Cántaro, E. M. R., Gonzales, E. B. S. (2021). Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de investigación en psicología*, 24(1), 197-221.

Palacios Nava, M. E., Del Pilar, M., Román, P. (s. f.). El Síndrome de Burnout: una enfermedad laboral de los profesionales de la salud y la pandemia por COVID-19. Unam.mx.<https://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/03/COVID-19-No.21-04-El-Sindrome-de-Burnout.pdf>

Soto, V., Durán, M. (2009). El trabajo de campo: clave en la investigación cualitativa. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v10n3/v10n3a07.pdf>