

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE DE LA ESCUELA DE
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS**

**TESIS
PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN PSICOLOGÍA LABORAL**

PRESENTA: PSIC. MARTIN DE JESÚS OVALLE SOSA

ASESOR : DR. JAVIER ÁLVAREZ BERMÚDEZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN. DICIEMBRE DEL 2005

DEDICATORIAS

Al lucero que desde el cielo está al pendiente de mi iluminando en todo momento mi camino.

Gracias por existir y por permitirme hacerlo

Gracias por todo lo que me enseñaste y por lo que te pude aprender

Pero sobre todo, gracias por estar siempre conmigo.

A la lucecita que de a poco se convirtió en mi estrella, dándole sentido a las circunstancias y permitiéndome seguir siendo.

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Psicología de la UNICACH; por formarme y darme la oportunidad de vivir ésta experiencia, particularmente a mis alumnos quienes me tuvieron siempre presente y que con su entrega me señalan permanentemente el camino a seguir.

A mis profesores de la Facultad de Psicología de la UANL; por compartir generosamente sus conocimientos y experiencia, especialmente al Dr. Javier Álvarez Bermúdez y al Mtro. Manuel Almaguer Alanís por la confianza y la amistad demostrada, pero más aún por enseñarme que la grandeza de las personas va a la par de su sencillez y humildad, gracias de corazón.

A mis compañeros; los “regios” y los “foráneos” de quienes recibí en todo momento solo muestras de cariño y comprensión, con quienes compartí un espacio académico lleno de momentos agradables y de los que traté de aprender lo más posible, especialmente a Juan Jesús, Carlos, Hugo y Eduardo, a todos gracias por su amistad los tendré siempre presentes.

A los “ Sánchez” por todas las porras y los momentos postergados.

Finalmente al “Tío Germán” quien conocí durante éste tiempo y quien con sus pensamientos y sentido del humor hizo mas llevadero el estar lejos de casa, y a la “Tía Pelucas” por todos sus cuidados y atenciones, pero sobre todo por estar ahí cuando más necesitaba de una palabra de aliento.

INDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	5
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	6
1.1. LA SATISFACCIÓN LABORAL	6
1.1.1. Las actitudes en el contexto organizacional	6
1.1.2. ¿Qué es la satisfacción laboral?	9
1.1.3. Efectos e implicaciones de la satisfacción laboral	12
1.1.4. Componentes de la satisfacción laboral	17
1.1.5. La satisfacción laboral en los docentes	23
1.2. EL ESTRÉS LABORAL Y EL SÍNDROME DEL BOURNOUT	28
1.2.1. El estrés y sus implicaciones	28
1.2.2. El estrés laboral	35
1.2.3. El síndrome de Bournout	49
1.2.4. El síndrome de Bournout en los docentes	64
CAPITULO II METODOLOGÍA.	72
2.1. HIPÓTESIS	72
2.2. ESTUDIO	72
2.3. VARIABLES	73
2.4. POBLACIÓN	73
2.5. MUESTRA	74
2.6. INSTRUMENTOS	74
2.7. PROCEDIMIENTO	76
CAPITULO III ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS	77
3.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES	77
3.2. SATISFACCIÓN LABORAL	80
3.3. SÍNDROME DEL BOURNOUT	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
BIBLIOGRAFÍA	
APÉNDICE	

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo es una condición inherente al ser humano, que se hace necesaria y lo acompaña durante gran parte de su vida, a través de él las personas pueden llegar a satisfacer necesidades de todo tipo, desde las que tienen que ver con su supervivencia hasta las que le pueden llevar a sentirse autorrealizado. Dada su naturaleza le debiera ser gratificante, debería representarle la oportunidad de trascender mas allá de su propia existencia.

Sin embargo el trabajo puede ser vivido también como una condición poco satisfactoria que puede traer consigo diversas repercusiones para quien así lo perciba. La razón de esta situación puede deberse a un sinnúmero de factores que van desde el trabajo en sí, hasta las condiciones organizacionales prevalecientes. Lo cierto es que puede llegar a tener graves consecuencias tanto para el individuo como para la misma organización a la cual él pertenece.

En ese sentido, las organizaciones en la actualidad debieran de preocuparse más por el capital humano que las integra, ya que a partir de él pueden garantizar en cierta manera su permanencia y pueden llegar a ser más rentables y competitivas. La tendencia es que se perciban a los seres humanos ya no como un recurso más, sino que le den su real valor, ya que es quien al final opera y administra los demás recursos con que cuentan las organizaciones.

Hay un sin número de elementos que deben ser considerados para que la administración del capital humano en las organizaciones sea realizada de una manera eficiente y eficaz. Durante el transcurso de la maestría dimos cuenta de ellos, hubieron dos que llamaron significativamente mi atención: la satisfacción laboral y el estrés, el primero por ser un tema recurrente en muchas de las materias que cursamos y en los textos que revisamos, es un elemento de naturaleza compleja en el cual para su estudio se deben considerar múltiples factores relacionados tanto con las condiciones organizacionales como con el trabajo a desempeñar y que por lo tanto engloba muchos de los contenidos que se abordaron durante la maestría.

Según (Davis: Herzberg, 1959) la satisfacción laboral es esencialmente un estado emocional asociado con las actividades que cada persona desempeña, que considera para ello factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo. Los primeros están vinculados directamente con el trabajo mismo, tales como el reconocimiento, los logros, el desempeño y la responsabilidad; mientras que los segundos son aquellos que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos el salario y la seguridad

En lo que respecta al estrés, es un tema que día con día adquiere mayor relevancia para las organizaciones actuales, dada las condiciones prevalecientes en el entorno. El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad porque en ella el trabajo ha cobrado gran importancia social y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre fueron acompañados por condiciones de trabajo dignas y adecuadas, recursos suficientes y un diseño de tareas y puestos de trabajo que consideren las características de las personas, sus necesidades, habilidades e intereses.

Es una idea generalizada socialmente que el trabajo genera estrés, pudiendo llegar a producir graves problemas de salud. Se valora negativamente al estrés como una experiencia nociva a eliminar. Lo que llega ser negativo y nocivo es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable.

Dentro del contexto laboral, existe un tipo muy particular, denominado síndrome del quemado o "Burnout". El síndrome del quemado o "Burnout" aunque parezca innovador y se adapte a la vida moderna no es así, este fue empleado por vez primera por Freudenberger (1974), para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo. Según este autor, es típico de las profesiones de servicio de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades.

El enfoque psicosocial defiende que el "Burnout" aparece frecuentemente en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demanda de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Como tal, es el resultado de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos de su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una repuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo.

Los profesionales de instituciones de servicios sociales, sanitarios y educativos, como pueden ser los médicos, enfermeras y maestros se ven forzados a implicarse durante muchas horas en los problemas y las preocupaciones de las personas con las que se relacionan profesionalmente. Problemas cuya solución no siempre es obvia ni fácilmente alcanzable, lo que hace que esa interacción se vuelva ambigua y frustrante.

En consecuencia, el personal que continuamente trabaja en esa labor asistencial va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y finalmente llevarlo a una situación de agotado o quemado. Cuando se dice que un profesional está quemado indica que la situación le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación.

JUSTIFICACIÓN

Las instituciones educativas, principalmente las de educación superior no deben estar fuera de esta tendencia de ver al factor humano como eje fundamental del desarrollo de la organización, en ellas también se hace necesario hacer algo que contribuya a un mejor desempeño de aquellos que tiene la gran responsabilidad de formar no solo a buenos profesionistas sino también a seres humanos integrales.

Enseñar, hoy día significa motivar e involucrar a los estudiantes en un proceso de construcción y reconstrucción de sus propios conocimientos, habilidades, actitudes, formas de comportamiento y valores. Es un trabajo profesional que consiste en hacer que el estudiante viva y sienta que la ciencia es una actividad humana y no un conjunto de conocimientos que se deben de aprender de memoria. Su trabajo consiste en poner en el centro de atención de la enseñanza el aprendizaje de sus alumnos, por lo que su actuar esta encaminado a ser orientador o facilitador del aprendizaje.

Para que el docente pueda cumplir eficaz y eficientemente con esta función, es necesario, por una parte, que se encuentre satisfecho con la labor que desempeña, así como también con las condiciones organizacionales prevalecientes, y por otra, que se encuentre emocionalmente estable.

En ese sentido adquiere relevancia, la realización de estudios que permitan determinar si ¿Existirá una relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout? ¿Ambos elementos estarán presentes en las instituciones de educación superior? ¿Cómo se manifiestan?

Particularmente si se trata de una institución pública de educación superior, en donde difícilmente se le da importancia o al menos se le presta atención a este tipo de situaciones, pero que evidentemente traen consecuencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El estudio además de determinar si existe o no una relación entre estos aspectos y la forma en que se presentan, nos puede permitir tener elementos que nos posibiliten identificar áreas de oportunidad en la institución y plantear algunas alternativas de acción para darles respuesta.

Se eligió para la realización del estudio a los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, debido primeramente a que cuando me reincorporo a ella, una vez terminados mis estudios de maestría, pude percibir un cambio en el desempeño de mis

compañeros, manifestado también tanto por las autoridades, los alumnos, como por ellos mismos.

Otra de las razones, es que actualmente la institución esta pasando por un proceso de transición tanto en lo referente a la designación de autoridades, como al hecho de buscar la acreditación por órganos evaluadores externos, y el conocer al respecto, nos dará la posibilidad de identificar áreas de oportunidad, para plantear estrategias y determinar acciones a seguir para conseguir ese objetivo.

Otro punto a considerar es el hecho de que la institución se encuentra en uno de los estados con mayor marginación del país, con un nivel de escolaridad por debajo de la media nacional. En donde la Escuela de Psicología juega un papel fundamental ya que trata de dar respuesta de la mejor manera posible a las necesidades de la población, contribuyendo con esto al desarrollo del estado.

El estudio ésta avalado por las autoridades de la institución quienes están interesadas en conocer los resultados y sobre todo en recuperar y de ser posible poner en práctica las recomendaciones que se originen del mismo.

OBJETIVOS

GENERAL

Determinar si esta relacionada la satisfacción laboral con la presencia del Síndrome del Burnout en el personal docente de la Escuela de Psicología de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

ESPECÍFICOS

Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

Determinar si los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas presentan el Síndrome de Burnout

Identificar cuales son las principales condiciones organizacionales que determinan la satisfacción laboral en el personal docente de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1.1 LA SATISFACCIÓN LABORAL

1.1.1. Las actitudes en el contexto organizacional

El término actitud forma parte del vocabulario cotidiano de los seres humanos sea cual sea el ámbito en que se desarrolle. Ya que es un elemento primordial para el desenvolvimiento del comportamiento social.

La definición del término (Braza, 1990) actitud ha girado en torno a las experiencias de muchos investigadores y de ello se han derivado infinidad de ellas.

Según (Braza: Krech, Crutchfield y Ballachey, 1962), las actitudes sociales tienen un significado adaptativo, puesto que representan un eslabón psicológico fundamental entre las capacidades de percibir, sentir y aprender de una persona, al mismo tiempo que ordenan y dan significado a su experiencia en un medio social complejo.

Lo que implica que los individuos se comportan o aprenden a comportarse dependiendo del significado que tenga la situación que se le presente y que este a su vez sea adaptativo a la situación.

Mientras que (Robbins, Rosnow Y Robinson, 1967) opinan que el término actitud denota la organización de los sentimientos, las creencias y de las predisposiciones de un individuo para comportarse de un modo dado.

Es decir que el comportamiento que el individuo tenga hacia cierta situación va a estar determinada por las creencias y valores que tenga arraigados.

De esta misma manera opinan otros autores como (Braza: Rokeach, 1968) que considera a la actitud como una predisposición a actuar de una forma determinada. Y la define como una organización relativamente duradera de creencias en torno a un objeto o situación, que nos predispone, preferentemente, a reaccionar apegándose a las creencias que se tengan.

Otros autores como (Braza, Bem, 1970), distinguen a la actitud por su carácter evaluativo-afectivo; y afirma que las actitudes son los que nos gusta y lo que nos disgusta; es decir los sentimientos favorables o desfavorables que el individuo desarrolla hacia las personas, los objetos y los hechos de su entorno remoto o inmediato.

Para (Braza, Mann León, 1972) las actitudes son importantes en la orientación del individuo, con respecto a sus medios social y físico. Tener una actitud implica estar listo a responder de un modo dado a un objeto social, con motivación despierta y una acción movilizadora para acercarse o evitar el objeto.

(Robbins, 2004) señala que las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quién habla acerca de algo.

Las actitudes tienen gran interés para la mayoría de nosotros porque guardan estrecha relación con todo lo que nos gusta o disgusta. Todos nosotros tenemos actitudes que gobiernan nuestras tendencias a reaccionar positiva o negativamente ante personas, cosas y situaciones.

Las actitudes son concebidas como una estructura compleja integrada por tres componentes: uno de carácter cognitivo, uno de carácter afectivo y otro de carácter conductual.

El componente cognoscitivo se refiere al conjunto de informaciones y creencias que tiene una persona sobre el objeto de la actitud.

El componente afectivo alude a los sentimientos de agrado o rechazo que desarrolla al individuo hacia un objeto social determinado.

El componente conductual tiene la capacidad de poder predecir o modificar el comportamiento.

Contemplar a las actitudes en sus tres componentes, es útil para entender su complejidad y su relación potencial con el comportamiento.

Para (Robbins,2004) una persona puede tener miles de actitudes en los diferentes contextos en que se desarrolla, pero el campo de la Psicología Organizacional enfoca su atención a las actitudes relacionadas con el trabajo y que representan evaluaciones positivas o negativas de los empleados sobre su entorno laboral, como son: participación en el trabajo, compromiso organizacional y satisfacción laboral.

La Participación en el Trabajo, puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

El Compromiso Organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Por último se encuentra *la Satisfacción Laboral*, la cual se refiere a una actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando se habla de actitudes de los trabajadores por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral

1.1.2. ¿Qué es la satisfacción laboral?

La palabra satisfacción hace referencia, según el diccionario castellano a “confianza, tranquilidad de ánimo”, “cumplimiento de un deseo o gusto”, “reparación de un daño”, “respuesta a algo”, este término es aplicable en diferentes contextos.

En el marco de la Psicología Organizacional, como se mencionó anteriormente, (Robbins, 2004) define a la satisfacción laboral, como la actitud general del individuo hacia su trabajo, la cual esta en función de que este le permita satisfacer determinadas necesidades y también en el grado en que ve realizadas diferentes aspiraciones que puede tener en relación su trabajo, sean estas de tipo social, personal o económicas.

(Fleishman, 1979) La satisfacción en el trabajo se puede definir como una respuesta afectiva dada por el trabajador. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores, o sea, con lo que desea o se espera de él. La satisfacción tiene un sentido similar al placer.

(Von Haller: Morse, 1979) señala que la satisfacción del empleado es función no sólo de lo que obtiene de su posición laboral, sino también de su situación respecto al nivel de sus aspiraciones.

Cuando el ambiente ofrece escasas posibilidades de satisfacer las necesidades, aquellas personas con apetencias más fuertes, o aspiraciones más altas, serán las que se sientan menos a gusto.

(Von Haller: Morse, 1979) establece que si un empleado se halla en una situación en la que no tiene que tomar ninguna decisión y no desea tampoco tomarlas, registrará una tendencia progresiva a sentirse muy contento o satisfecho de su trabajo, pero si dicho empleado no toma ninguna decisión y le

gustaría tomar alguna, registrará una tendencia a obtener menos satisfacción de su trabajo.

La satisfacción laboral es probablemente la actitud ante el trabajo más estudiada desde que empezó a ser considerada una variable determinante en el contexto laboral. Su estudio se llevó a cabo a partir de los años 30's con la investigación hecha por (Gálvez; Hoppock, 1935) la cual arrojó que existen múltiples factores que pueden ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de estas menciona a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión. De ello se desprendió que otros investigadores se interesaran en este tema, como lo son Herzberg, Hulen, Locke, Dawis y Lofquist.

(Robbins; Herzberg, 1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera aumente la responsabilidad y a su vez experimente un crecimiento mental y psicológico. Es lo que llamó Teoría de la Aproximación Bifactorial, llamada también Teoría de la Motivación e Higiene.

Dentro de esta teoría están implícitos factores intrínsecos como lo son: el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento, estos factores tienen la potencialidad de llevar al sujeto a un estado de satisfacción con el trabajo y a estar motivado. De modo que el sujeto se estimula para ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad y logrando objetivos alcanzables, satisfaciendo su necesidad de desarrollarse psicológicamente, pero si el trabajo no genera esa posibilidad de desarrollo el individuo experimentará solo ausencia de satisfacción.

Por otro lado plantea que, la insatisfacción esta asociada a los factores extrínsecos del trabajo, llamados también factores higiénicos, como lo son las políticas de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Lo que lleva a concluir que para motivar al individuo se recomienda poner de relieve, el logro, el reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, pero también se deben cuidar y prestar mucha atención a los factores extrínsecos.

(Gálvez; Hulen, 1966) plantea que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo, las normas y valores de un grupo al cual pertenecen y las características socioeconómicas de la comunidad en que labora, son estas influencias las que determinarán que tan satisfecho se puede encontrar el individuo. A esta teoría Hulen la denominó “Teoría del Grupo de Referencia Social”, la cual quiere decir que al individuo no le importará cuales sean las condiciones de trabajo mientras este rodeado de personas con las cuales tenga compatibilidad de caracteres, valores y gustos.

Otra de las teorías de interés y la cual también se enfoca en la satisfacción laboral fue desarrollada por (Gálvez; Locke, 1976) y la llamó “Teoría de la Discrepancia” en la cual plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga lo que quiere, implica que a menor discrepancia entre lo que quiere y tiene, mayor será la satisfacción.

Una de las teorías que en la actualidad se considera más completa, es la Teoría de Ajuste en el trabajo, desarrollada por (Von Haller: Dawis y Lofquist, 1994) Esta teoría esta centrada en la interacción y correspondencia entre el individuo y el ambiente; la cual plantea que la satisfacción no se deriva únicamente del hecho de que exista una correspondencia entre las destrezas y habilidades requeridas y las que presentan los sujetos, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades los valores de dichos trabajadores.

A partir de lo anterior, se observa que la satisfacción en el trabajo, lo mismo que su concepto opuesto, puede radicar en el contenido del trabajo, en el contexto o en ambos a la vez.

La satisfacción laboral ha causado tal impacto en las organizaciones a tal extremo que la relacionan con diferentes variables que pueden favorecer o no el hecho que esta se presente, o bien tener diversos efectos o implicaciones, las cuales se abordan a continuación.

1.1.3 Efectos e implicaciones de la satisfacción laboral.

Durante los últimos años, hay quienes se han abocado a estudiar a la satisfacción y sus relaciones e implicaciones con otras variables organizacionales. Se han realizado estudios para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

Satisfacción y Productividad.

En cuanto al hecho de establecer si existe una relación significativa entre ambas, se observan posiciones encontradas, según (Robbins, 1999) el mito de que los trabajadores contentos son más productivos surgió en las décadas de 1930 y 1940, principalmente como resultado de los descubrimientos de investigadores que realizaron los estudios de Hawthorne en la Western Electric. Los administradores basados en estas conclusiones, para que sus trabajadores estuvieran más contentos, emprendieron esfuerzos como liderazgo independiente, mejoras en las condiciones laborales, más prestaciones médicas y familiares.

Pero estas prácticas paternalistas se fundaban en resultados cuestionables. En las revisiones de la investigación se indica que, si hay relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación es de baja a moderada,

entre 0.17 y 0.30. Esto significa que no más del 3 al 9% de la variación de la productividad puede deberse a la satisfacción de los empleados.

De acuerdo con lo anterior, una conclusión más exacta es la contraria, los trabajadores productivos tienen más posibilidades de estar satisfechos. Es decir la productividad es la que lleva a la satisfacción y no al contrario. Si uno hace un buen trabajo, se siente bien. Además, suponiendo que la empresa recompense la productividad, al aumentar ésta, se incrementan los reconocimientos y estos acrecientan la satisfacción laboral.

Al respecto (Fleishman, 1979) señala que aunque originalmente, se creía que la satisfacción en el trabajo era una causa de alta productividad. Numerosos estudios han dado pruebas que respaldan el hecho de que no existe una relación necesaria entre la productividad y la satisfacción. Los trabajadores satisfechos pueden ser buenos o malos productores. La satisfacción y la insatisfacción pueden o no dar como resultado una conducta abierta, dependiendo de la personalidad del individuo, de las oportunidades de auto expresión en el trabajo y de las otras alternativas que estén abiertas para él puesto.

Por otra parte (Robbins, 2004) comenta que es interesante observar que si dejamos el plano de los individuos y pasamos al de la organización, hay un apoyo renovado a la relación original entre satisfacción y productividad. Cuando se reúnen los datos en toda la organización, más que en el plano individual, se ha encontrado que las empresas con más empleados satisfechos, son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos.

Al respecto (Von Haller, 1979) señala que un alto rendimiento va acompañado de una moral del mismo signo tan sólo cuando las actitudes del grupo laboral fomentan la máxima producción. Cuando el grupo laboral tiene una gran cohesión existe una atmósfera de amistad y cuando los miembros de dicho grupo se sienten orgullosos de pertenecer a él. Un grupo de esta índole puede

reducir o aumentar de rendimiento independientemente del grado de satisfacción de sus miembros respecto a sus puestos de trabajo.

Cabe señalar que los estudios se han enfocado en las personas más que en las organizaciones y que las medidas de productividad en el plano de los individuos no toman en cuenta todas las influencias recíprocas y las complejidades de los procesos que se desenvuelven en el trabajo. Por ende, aunque no se pueda afirmar que un trabajador satisfecho es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones satisfechas son más productivas.

Satisfacción y Ausentismo

(Robbins, 2004) Plantea que se encuentra una consistente relación negativa entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación es moderada, menos del .040. Es de entender que los empleados insatisfechos tal vez falten más al trabajo, pero existen otros factores que impactan en la relación y reduce la correlación. Las organizaciones que tienen políticas y prestaciones muy liberales en cuanto a permisos por enfermedad pueden alentar a sus empleados a que se tomen días libres, independientemente si están satisfechos o no.

Satisfacción y Rotación.

Como se sabe, la rotación de Personal cuesta caro a las organizaciones. (Von Haller, 1979) comenta que una organización gastó casi un millón de dólares para contratar 193 científicos e ingenieros, se encontró que con sólo 54 seguían en la empresa un año después. Pero no sólo es el gasto de contratación, es también el hecho de dejar de producir o prestar servicios en tanto no se consiga a la persona que va a suplir a quien abandono la organización, el costo de la capacitación del nuevo integrante, el de los errores en la producción o en el servicio durante el proceso de aprendizaje.

Para (Robbins, 2004) la satisfacción está relacionada negativamente con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la del ausentismo. Sin embargo también existen otros factores que pueden causar la rotación, como puede ser: las condiciones del mercado laboral, las expectativas de las oportunidades de trabajo, y la antigüedad en la organización, las cuales también pueden ser restricciones importantes para la decisión de dejar el trabajo.

Al respecto (Schultz, 1989) comenta, que los individuos hacen muy poco en cuanto a la planificación de su carrera profesional antes de buscar un empleo y que la misma industria a menudo no consigue ofrecer un clima adecuado para que el empleo proporcione las debidas satisfacciones.

Las razones de los cambios de trabajo son muy variadas y la mayor parte de la información obtenida procede de las entrevistas de salida. Según las cuales, las personas abandonan su puesto de trabajo debido a la mayor paga en su nuevo empleo, sin embargo se han identificado que la razón efectiva eran la deficiente supervisión y los factores psicológicos relacionados con las actitudes ante el trabajo.

Las renunciadas voluntarias son muy frecuentes entre personas cuya posición laboral está por debajo de su nivel formativo, la probabilidad de abandonar un empleo está relacionada directamente con la medida en que una persona haya fracasado en su propósito de coordinar los objetivos propios con las oportunidades profesionales.

Un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel del desempeño del empleado. Específicamente el nivel de satisfacción es menos importante en la predicción de la rotación para quienes tienen un desempeño superior. La organización típicamente hace esfuerzos considerables para mantener a quienes mejor se desempeñan. Obtienen incrementos de salario, grandes elogios, reconocimientos, oportunidades de ascenso. Lo opuesto tiende a aplicar para quienes tienen un desempeño pobre, la organización se

esfuerzo poco por retenerlos e incluso puede desplegar presiones sutiles para incitarlos a renunciar.

¿Cómo expresan los empleados su insatisfacción?

En relación a esto (Robbins, 1999) plantea que los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras, pueden presentar cuatro posibles respuestas que difieren en dos dimensiones, constructivas o destructivas y activas o pasivas, las cuales se definen de la siguiente manera

Salida. Insatisfacción expresada en un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro empleo o renunciar.

Vocear. Insatisfacción expresada en intentos activos y constructivos de mejorar las condiciones, como el sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores.

Lealtad. Insatisfacción expresada en espera pasiva de que las condiciones cambien, defendiendo a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hace lo correcto.

Negligencia. Insatisfacción manifestada permitiendo que las cosas empeoren, como ausentismo, retardos crónicos, poco empeño, eluden responsabilidades, roban pertenencias de la organización.

Los comportamientos de salida y negligencia están relacionados con las variables de productividad, ausentismo y rotación. Este modelo amplía la respuesta de los empleados incluyendo el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los empleados tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias.

1.1.4 Componentes de la satisfacción laboral

El trabajo de una persona es mucho más que la realización de las actividades propias de su puesto, requiere también tener trato con compañeros y superiores, respetar las políticas y las reglas, aceptar la cultura de la organización, cumplir con los criterios de desempeño, vivir en condiciones físicas que no son las ideales, etc. Esto significa que la evaluación que hace el trabajador de cuán satisfecho o insatisfecho se siente, es la suma compleja de varios elementos.

Los dos métodos más conocidos para determinar el grado de satisfacción, son la calificación única general y el método de calificación sumada o suma de factores. El primero consiste en pedir a las personas que respondan una pregunta, como ésta, Considerando todos los aspectos, ¿qué tan satisfecho se siente con su trabajo? En el segundo se identifican los elementos claves del trabajo y se pregunta al trabajador su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluyen están, condiciones físicas o materiales, compensación y beneficios, políticas administrativas, relaciones sociales con compañeros, oportunidades de desarrollo, desempeño de tareas, relación con superiores.

Estos factores se califican con una escala estandarizada y se suman para dar una calificación general de la satisfacción en el trabajo, así como también una calificación por cada una de las escalas.

Como se mencionó anteriormente, la evaluación que hace el trabajador de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo, es la suma compleja de varios elementos, algunos de los cuales se presentan a continuación:

- **Condiciones físicas y materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo se constituye como facilitador de la misma.

Las condiciones físicas y materiales existentes en la organización, deben de permitir el buen desempeño del trabajador en la ejecución de las tareas que se le encomiendan. Aspectos como el tamaño, la disposición y la privacidad de los lugares de trabajo deben ser considerados si se requiere que el trabajador presente buenos resultados y se sienta satisfecho.

La existencia de un buen ambiente, con condiciones atmosféricas optimas, libre de ruidos u otras condiciones físicas desagradables, permitirá al individuo sentirse más a gusto y con mayor disposición para hacer contribuciones a la organización.

Por otra parte se tiene que considerar el hecho de que la organización debe proporcionar en tiempo y forma al trabajador, las herramientas y materiales para realizar su trabajo, en caso contrario esto puede reflejarse en un mal desempeño, poca productividad e insatisfacción por parte de él.

Remuneración y beneficios

Se refiere al grado de complacencia en relación con el reconocimiento económico regular o adicional como pago por la labor que realiza el trabajador, así como con los beneficios sociales proporcionados por la organización.

(Fleishman: Vroom, 1975) plantea que la satisfacción en el trabajo se ve afectada estrechamente por la cantidad de recompensas que las personas reciben de sus puestos y el nivel de desempeño se ve afectado por la base que sustenta el alcance de las recompensas.

Los individuos están satisfechos en sus trabajos hasta el grado que les permiten obtener lo que desean, y tienen en ellos un desempeño eficiente hasta el grado en que conduzca a la obtención de lo que desean.

(Von Haller, 1979) Señala que el factor remuneración económica contribuye más a la insatisfacción que a la satisfacción del trabajador. Rara vez alguien manifiesta satisfacción por la cantidad que percibe como salario.

(Von Haller, 1979) La jubilación, los servicios de hospitalización y asistencia médica, permisos, períodos de reposo y vacaciones constituyen hoy día beneficios típicos de casi todos los trabajos; dentro de la industria existe una mayor uniformidad respecto a este factor. Es de interés señalar, la gran atención que los representantes sindicales conceden a la obtención de beneficios llegado el momento de negociar convenios.

Políticas administrativas

Se refiere al grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente con el trabajador.

(Rodríguez. 2002) señala que las políticas administrativas son guías básicas para la acción, prescribe los límites generales bajo los cuales han de realizarse las actividades en la organización a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

En ocasiones las políticas de la organización se sustentan bajo la premisa de que los individuos carecen de responsabilidad y compromiso en relación al trabajo, lo que da por resultado una administración autoritaria con políticas orientadas al control y supervisión del desempeño, lo que puede generar insatisfacción en sus integrantes.

La contraparte sería el hecho de que existen organizaciones que carecen de políticas que regulen su funcionamiento, por tanto no exista claridad en cuanto a las funciones y responsabilidades que cada uno de sus integrantes deba asumir, lo que también puede representar en el trabajador falta de satisfacción.

Relaciones sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Las estructuras formales e informales de una organización pueden describirse de acuerdo con las funciones que sus miembros desempeñan, de acuerdo con los medios que éstos utilizan para comunicarse y de acuerdo con las decisiones finales que se toman en ella. Las estructuras formales son, el cuerpo oficial y representativo de la empresa.

Las organizaciones informales, por su parte, son resultado espontáneo de la amistad, de la coincidencia en aficiones y hobbies, de la proximidad en los puestos de trabajo, de la existencia de intereses comunes, asociaciones, etcétera.

Las relaciones sociales que se establecen en ambas, (Von Haller, 1979) contribuyen tanto a la satisfacción como a la insatisfacción del empleado. Un hombre que se siente y considera a sí mismo miembro de un grupo eficiente y unido es más feliz en su trabajo que otro que se siente por un inadaptado.

Muchos individuos en nuestro país permanecen en su trabajo debido a que se sienten satisfechos con este factor, lo anterior se explica en función de que la amistad es un valor primordial en nuestra cultura. Para algunos individuos es fundamental sentirse a gusto con sus compañeros de trabajo y trata de establecer relaciones más estrechas de las estrictamente necesarias para la realización de sus funciones.

Desarrollo personal

Se refiere a la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

El trabajo debe ser percibido como una fuente de realización para el propio individuo. Hay quienes opinan que existen muchas razones del porqué a las personas les satisface su trabajo, algunas lo atribuyen a factores externos del individuo, en tanto otras plantean que puede ser por que el trabajo en sí mismo le representa un reto, puede ser también porque posee destreza y preparación para realizarlo, siente que esta poniendo en práctica sus conocimientos y habilidades, lo encuentra interesante.

(Davis; Herzberg, 1959) comparte esa postura y recomienda que para que los individuos se sientan satisfechos se deben de acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, oportunidades de desarrollo, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad, logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas.

El hecho es que lo que el hombre hace en su puesto de trabajo concreto contribuye tanto a su satisfacción como a su insatisfacción.

Desempeño de tareas

Hace referencia a la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora.

Para el trabajador puede resultarle satisfactorio el hecho de que las contribuciones que hace a la organización a través de su trabajo diario sean valoradas y consideradas importantes.

El sentir que su trabajo tiene una razón de ser, que tiene sentido, que lo puede llevar a trascender mas allá de su aportación individual, que esta contribuyendo con su esfuerzo a la consecución de las metas y los objetivos

organizacionales le puede representar el sentirse satisfecho, mas allá de que su desempeño lo pueda llevar a obtener las recompensas que proporciona la organización.

Relación con la autoridad

Se refiere a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con su jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Que tanto el trabajador se encuentra satisfecho con la manera que tiene su jefe inmediato de administrarlo y de la relación interpersonal que surge de la misma.

Comprende el estilo de liderazgo ejercido, la manera en que se asignan responsabilidades y tareas por parte del superior, la manera en que se evalúa y se reconoce el desempeño del trabajador, el apoyo y la retroalimentación proporcionada.

Tiene que ver también en la manera que se comunica y se dirige a él, la confianza depositada, la posibilidad que tiene el trabajador de participar y expresar sus puntos de vista, el trato diario. Todos estos elementos son fundamentales para que el trabajador se sienta satisfecho con la relación que tiene con su superior dentro de organización y que influye de manera importante en el desempeño de sus actividades.

En la actualidad dada la importancia que representa para algunas organizaciones el hecho de que sus integrantes se encuentren satisfechos, se están implementando diferentes estrategias por parte de las gerencias, a fin de que sus integrantes puedan lograrlo, se recomienda: la ampliación del trabajo, el entrenamiento de los supervisores, la gerencia participativa, la toma de decisiones en grupos, los sistemas de bonificación o pagos de incentivos, etc. Sin embargo para que esto de los resultados esperados debe existir un diagnóstico previo que permita la elección de la estrategia adecuada.

1.1.5 La satisfacción laboral en los docentes

Cuando hablamos de estudios e investigaciones sobre la satisfacción laboral generalmente nos remitimos a los que se han realizado en otros países, en nuestro contexto es difícil encontrar información que nos permita tener una idea clara de cómo se comporta el fenómeno en nuestras organizaciones y más aún como se presenta dentro del ámbito de la educación.

(Robbins, 1999) señala que hay pruebas que indican una notable disminución de la satisfacción laboral desde comienzos de la década de 1990. En un estudio del Conference Board se encontró que 58.6 por ciento de los estadounidenses estaban satisfechos con su trabajo en 1995. Para 2000, ese porcentaje había bajado a 50.7. A primera vista sorprende, porque esos cinco años fueron de expansión económica, aumento de sueldos y un mercado laboral fuerte.

Aunque en todos los grupos contemplados en el estudio se señaló una menor satisfacción laboral en 2000 que en 1995, el dinero parece que sí compra alguna felicidad. La satisfacción aumentó en relación directa con la paga en todas categorías del estudio tanto en 1995 como en 2000.

En el Perú se han sustentado planteamientos relacionados con factores intrínsecos del trabajador. Se encontró una alta relación de la satisfacción laboral con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, asimismo reportaron mayor satisfacción laboral a nivel de gerentes y profesionales frente a los de menor jerarquía dentro de la organización.

También la variable de tiempo de servicios presenta una relación directa decreciendo esta a partir de los diez años de servicio. En relación con la edad, no muestra un patrón uniforme y los puntajes relacionados con aspectos intrínsecos como logro, responsabilidad fueron de mayor puntuación mientras que el de remuneración como factor extrínseco obtuvo menor puntuación.

(Palma,1999), reportó en una muestra de 952 trabajadores en Lima Metropolitana, un nivel de satisfacción promedio, en cinco grupos ocupacionales de trabajadores dependientes, siendo los factores intrínsecos los de mayor satisfacción, las diferencias por género favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral; así también como a los trabajadores que atienden directamente al público, siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

El ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2002: realizó una encuesta en donde confirman que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6.79 puntos en una escala del 0 a 10, en la que cero es ninguna satisfacción y 10 muy satisfecho.

Los datos anteriores forman parte de los resultados obtenidos por la cuarta Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha realizado. En el 2001. El 89.7% de los entrevistados respondieron que estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo lo que significa una mejora con respecto a la valoración sobre el mismo tema de años anteriores: 89.1% en 1999 y un 86.7% en 2000. Las principales fuentes de gratificación laborales que mencionan los entrevistados son: el gusto por la realización de su trabajo (24.5%), el compañerismo (11.8%), el sueldo (7.7%), el buen horario (7.5%) y el desarrollo personal (7.4%).

Como se comentó anteriormente, aun a pesar de la importancia y trascendencia que tiene la labor de los docentes en la formación integral de los jóvenes profesionistas, se han realizado pocos esfuerzos para conocer el grado de satisfacción que presentan estos con su trabajo, particularmente si se trata de instituciones públicas de nivel superior en nuestro país. Uno de ellos es el realizado por Jesús Francisco Galaz Fontes, de la Universidad Autónoma de Baja California UABC.

El propósito de la investigación consistió en determinar el grado de satisfacción que declaran los académicos de la UABC con su trabajo, considerado de manera global, y en cada una de las facetas que lo integran. El interés del estudio consiste, además, en conocer de qué manera las recientes modificaciones de las prácticas laborales en la academia se reflejan en la percepción subjetiva de sus principales destinatarios: los profesores e investigadores universitarios.

Se utilizó básicamente una encuesta de opinión sobre las condiciones laborales en la academia dado un conjunto de variables que incluye datos demográficos e indicadores puntuales sobre sus actividades, trayectoria y producción académica. La encuesta fue aplicada al 40% de los académicos de la UABC en todos sus campus e integró una muestra superior a mil individuos.

El reporte de resultados integra una gran cantidad de datos y relaciones pero, en suma, los resultados centrales de la indagación muestran que, para el subconjunto de profesores, los principales factores de satisfacción son tres: la oportunidad de desarrollar sus propias ideas, las condiciones de trabajo para la docencia, y la forma en que se administra su unidad académica. Con menor importancia aparecen otros factores de satisfacción: la opinión de los maestros sobre sus cursos, el tiempo que pueden dedicar a la investigación y, en un rango negativo, el tiempo que dedican a tareas administrativas.

En cambio, en el subconjunto de los investigadores, las variables que implican satisfacción académica son distintas. En orden de importancia: la reputación académica de la institución, y la colaboración con colegas.

Motivo de insatisfacción entre los académicos está, por una parte, la importancia ideal asignada a las publicaciones en la determinación del prestigio académico y, por otra, la promoción del ingreso procedente de trabajos no académicos.

Al definir un indicador general de “satisfacción académica”, Galaz encuentra que el contexto laboral inmediato es significativo, de manera que los académicos que trabajan en institutos están más satisfechos que sus colegas de facultades o escuelas. También encuentra una gran gama diferencial de condiciones como resultado de la trayectoria académica y la percepción de las condiciones de trabajo en función de la posición ocupada en cada caso.

Como era de esperarse, los académicos que han alcanzado niveles superiores de nombramiento y que satisfacen los requisitos formales de currículo y trayectoria de su plaza, muestran un mayor grado de satisfacción académica que sus colegas en otras situaciones, así mismo se observa un alto grado de ajuste y concordancia entre la vocación académica cumplida (preferencia por la docencia o la investigación) y el grado de satisfacción alcanzado.

Galaz concluye su trabajo con recomendaciones prácticas. A saber: Mejorar la comunicación interna dentro de la universidad, mejorar los sistemas institucionales de información relacionados con los académicos, implementar un sistema de estudios organizacionales, llevar a cabo un estudio nacional de plantas académicas, mejorar los procedimientos de contratación de académicos, preparar un programa de integración para los nuevos académicos, implementar un programa institucional para los académicos con doctorado, establecer un programa de desarrollo profesional comprensivo para los académicos, mejorar las condiciones de trabajo, poner en marcha un programa para fomentar las actividades colegiadas, diseñar un programa para fomentar la participación de la planta académica en las decisiones institucionales, instaurar un programa de investigación institucional sobre los académicos.

Estas recomendaciones hacen notar la importancia de investigar y reflexionar acerca de los efectos de las políticas de cambio institucional sobre la cultura laboral de la academia. Parece muy oportuno detenerse en esta posibilidad si se quiere que la reforma universitaria alcance condiciones de viabilidad y de

estabilidad más allá del horizonte inmediato porque, en última instancia, o la reforma coincide con las necesidades e intereses de sus principales operadores, o bien se condena a la mera expresión de sus propósitos generales.

En un contexto más inmediato no se tiene conocimiento de realización de esfuerzos en ese sentido, por lo que el presente estudio constituye una primera aproximación para intentar conocer cual es el grado satisfacción que presenta el personal académico de las universidades públicas en el estado de Chiapas.

1.2 EL ESTRÉS LABORAL Y EL SÍNDROME DEL BOURNOUT

1.2.1. El estrés y sus implicaciones

Hombres y mujeres de nuestra época sufrimos tensiones a diario causadas por nuestro trabajo, las obligaciones domésticas u otras razones. A más de una persona hemos escuchado decir que es bueno tener un poco de adrenalina en el cuerpo, puesto que ayuda a funcionar rápidamente, a ser productivas y a agudizar nuestra creatividad. Sin embargo, cuando sentimos que las tensiones se nos hacen insoportables, comenzamos a mostrar síntomas de estrés.

El uso de este término se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo. Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, (Buendía: Hans Selye, 1936) algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia. Sin entrar a polemizar teóricamente sobre su definición, por no constituir objeto del presente trabajo, se aborda el estrés como: la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresantes.

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven estudiante de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio,

perdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante 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 estas alteraciones orgánicas Selye las denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino el resultante de cambios fisiológicos provenientes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

Selye considerado como el padre del concepto moderno del estrés, hizo una distinción importante entre factores estresantes y la respuesta al estrés e hizo hincapié en que los sucesos, tanto positivos como negativos, pueden

desencadenar una respuesta idéntica de estrés que puede resultar beneficiosa o nociva; observando así que:

- El estrés no se reduce a una simple tensión nerviosa.
- El estrés puede tener consecuencias positivas.
- El estrés no es algo que hay que evitar.
- La completa ausencia de estrés equivale a la muerte.

El término de "estresor" o "situación estresante" se refiere al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés. Las situaciones de estrés se han considerado, desde diferentes enfoques y concepciones, como acontecimientos vitales de cambio que exigen un esfuerzo adaptativo a la persona, como tensiones generales por el desempeño de determinados roles o tareas, o como "hassless" (acontecimientos o situaciones fastidiosas y conflictivas que conforman nuestra vida cotidiana).

Actualmente, en psicología, el modelo dominante en el tema del estrés es el transaccional o mediacional, tanto en la vida cotidiana como en el mundo laboral (Gil Monte, 1997) Que plantea que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer.

Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas.

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva. Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa.

Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción". Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta. Por ejemplo, ante una situación inesperada de peligro, los cambios físicos producidos por el estrés en nuestro cuerpo (aumento de la presión sanguínea, entre otros) hacen que éste reaccione rápidamente frente al hecho, lo que puede resultar fundamental para, incluso, salvar nuestra vida.

Una vez que el problema se ha resuelto, el organismo vuelve a su funcionamiento normal. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados.

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés (Buendía, 1998):

1) Reacción de Alarma:

El organismo, amenazado por las circunstancias, se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas.

Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

2) Estado de Resistencia:

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

3) Fase de Agotamiento:

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva el hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y produce la aparición de diversas patologías.

Para la Organización Internacional del Trabajo las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos

Enfermedades por Estrés Agudo.

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se observan son: Úlcera por estrés, estados de shock, neurosis postraumática, neurosis obstétrica, estado posquirúrgico.

Patologías por Estrés Crónico.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad.

El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes: Gastritis, ansiedad, frustración, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, agresividad, disfunción familiar, neurosis de angustia, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, infarto al miocardio, adicciones, trombosis cerebral, conductas antisociales y psicosis severas.

1.2.2. El estrés laboral

Para la mayoría de la gente que trabaja fuera de su hogar, el desarrollo de las actividades laborales es algo más que un compromiso de 40 horas por semana. Mucha gente permanece más horas en la oficina, se lleva trabajo a casa por las tardes y regularmente regresa al lugar de trabajo los fines de semana, invirtiendo más tiempo de lo debido en actividades relacionadas con el mismo.

No sólo invertimos una gran cantidad de tiempo en el trabajo; mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Consecuentemente su vida personal y laboral se entrelazan y son interdependientes.

El trabajo requiere enfrentarse a toda una gama de situaciones diversas, y si se suma a esto la enorme responsabilidad que se adquiere en algunos trabajos relacionados con la asistencia y la vida de otras personas, así como las condiciones bajo las cuales se lleva a cabo y el exceso en la carga de trabajo, la predicción de un estado saludable se hace cada vez más difícil.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos.

El fenómeno del estrés laboral es uno de los que mayor atención ha despertado en las dos últimas décadas en la psicología, incluyendo el ámbito de la psicología del trabajo y de las organizaciones. A pesar de ello, no existe unanimidad en su conceptualización, que continúa siendo un término bastante ambiguo e impreciso.

(Robbins, 2004) define al estrés laboral como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.

Para (Buendía,1998) el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Estos estresantes laborales, al ser continuos, provocan en el proceso de respuesta al estrés una reacción de alarma que ocurre en función de la propia historia de cada sujeto. En lo cotidiano, se atraviesa comúnmente por las fases de alarma y resistencia, sin embargo se observa cada vez con más frecuencia en las organizaciones que esas fases son superadas, ubicando a sus integrantes en la etapa de agotamiento, en la cual son más propensos a presentar algunas de las enfermedades propias de este fenómeno.

Las situaciones potencialmente estresantes interactúan con determinadas variables personales que pueden incrementar o aliviar su valor amenazante. Por lo que el impacto depende de la valoración que las personas hacen de la experiencia estresante y sobre los propios recursos para hacerle frente.

Factores potenciales del estrés laboral.

Los factores potenciales del estrés en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador con respecto a éste. Se conforman a partir de la interacción entre el trabajador, el medio ambiente laboral y las condiciones generales de la organización y por otra parte de las características personales del individuo, sus necesidades, cultura, experiencias y percepción del mundo.

Hay tres categorías de causantes potenciales de estrés:

Factores ambientales.

Así como la incertidumbre del ambiente influye en el diseño de la estructura de una organización, también ejerce una influencia en los niveles de estrés de los empleados. Los cambios en el ciclo comercial generan *incertidumbres económicas*, por ejemplo cuando la economía se contrae las personas se preocupan más por su seguridad laboral. Por otra parte los *cambios políticos* pueden inducir a estrés aún cuando estos se presenten en sistemas políticos estables en donde los cambios se dan de una manera ordenada. *La incertidumbre tecnológica* es el tercer factor ambiental que produce estrés, como las innovaciones pueden volver obsoletas las habilidades y la experiencia de los empleados en un lapso muy breve, computadora, sistema robótico, automatización y otras innovaciones tecnológicas son una manera de separar a muchas personas y les produce estrés.

Factores organizacionales.

No son pocos los factores de la organización que causan estrés. Las presiones para evitar errores o terminar las tareas en un plazo fijo, la sobrecarga de trabajo, jefes insensibles y exigentes y compañeros desagradables son algunos ejemplos. Se han clasificado estos factores organizacionales de la siguiente manera:

Exigencia de la tarea; son factores que se relacionan con el trabajo de otra persona. Abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo.

Exigencia del rol; éstas se relacionan con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización. Los conflictos de roles crean expectativas que no son fáciles de conciliar o cumplir. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo le permita. Se genera una ambigüedad de roles cuando el empleado no entiende las expectativas del rol y no está seguro de qué debe hacer.

Exigencias interpersonales; son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales, especialmente los empleados con grandes necesidades sociales.

Estructura de la organización; ésta define el grado de diferenciación de responsabilidades, el grado de las reglas y normas y donde se toman las decisiones. Las reglas excesivas y la falta de participación en las decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que pueden ser fuente de estrés.

Liderazgo organizacional; representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una cultura que se caracteriza por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiados rígidos y despiden por rutina a los empleados que no cumplen sus expectativas.

Etapas de la vida de la organización; las organizaciones recorren un ciclo, se fundan, crecen, maduran y al final declinan. Dependiendo de que punto se encuentra de este ciclo crean problemas diferentes y presiones para los empleados. Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes. La primera se caracteriza por mucha excitación e incertidumbre, mientras que la segunda impone recortes, despidos y otra clase de incertidumbres.

Factores individuales.

Esta última categoría abarca los factores de la vida privada de los empleados. Principalmente los asuntos familiares, problemas económicos y características propias de la personalidad.

Las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades de conducta de los hijos son ejemplos de problemas de relaciones que causan en los empleados estrés y que no pueden dejar en la puerta cuando llegan al trabajo. Los problemas económicos que surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros, cuando son malos administradores de su dinero o tienen deseos que al parecer exceden su capacidad de ganarlo son otro tipo de problemas que provocan estrés a los empleados y los distraen del trabajo.

Un factor importante que influye también en el estrés es la disposición básica de la persona; es decir, los síntomas del estrés manifestados en el trabajo podrían estar determinados por las características de personalidad de cada uno de los trabajadores.

Un hecho que se pasa por alto cuando se examinan los factores estresantes, es que el estrés es un fenómeno de acumulación. Cada factor estresante nuevo y persistente se suma al grado de estrés de una persona. Por tanto, un factor estresante podría ser poco importante por sí mismo, pero si se añade a

niveles muy elevados de estrés, puede ser el factor que desencadene el fenómeno.

Manifestaciones e implicaciones del estrés laboral

El estrés laboral se manifiesta y presenta consecuencias tanto para los individuos como para la organización.

(Robbins; Schuler, 2000) señala que estos aspectos pueden resumirse en tres categorías generales

Síntomas fisiológicos

La mayor parte del interés en el estrés se dirigía a los síntomas fisiológicos. La razón se debía básicamente al hecho de que eran los especialistas en ciencias de la salud quienes abordaban la materia. Sus investigaciones concluyeron de que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, aceleraba el ritmo cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial, producía jaquecas e inducía ataques al corazón.

Síntomas psicológicos

El estrés laboral causa insatisfacción en el trabajo. De hecho ésta insatisfacción es el efecto más simple y más obvio del estrés. Pero también se expresa en otros estados psicológicos, por ejemplo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras.

(Robbins; Cooper, 1976) señala que las evidencias indican que cuando las personas ocupan puestos que les imponen demandas numerosas y contradictorias o en las que falta claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades en el trabajo, aumenta el estrés y la insatisfacción. Del mismo modo, cuanto menos control tienen las personas sobre el ritmo de su trabajo, mayores son su insatisfacción y su estrés.

Síntomas Conductuales

Los síntomas del estrés que se relacionan con la conducta incluyen cambios en la productividad, faltas y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, mayor consumo de tabaco o alcohol, agitación y trastornos en el sueño.

En términos monetarios, no se puede subestimar los costos del estrés para las organizaciones, (Robbins; Fast Company 2000) según cálculos recientes el estrés en los centros de trabajo cuesta a las empresas estadounidenses, cada año, 200,000 millones de dólares en ausentismo, disminución de la productividad, rotación de empleados, accidentes, compensaciones a los trabajadores y pagos directos médicos, legales y seguros. También se ha señalado al estrés como la razón de más rápido aumento de las faltas al trabajo no programadas.

Se ha descubierto que existen variables que son moderadores importantes del estrés experimentado por los individuos

Percepción

Los empleados reaccionan en respuesta a la percepción que tienen de la realidad, más que a la realidad misma. La percepción modera la relación entre una condición de estrés potencial y la reacción del empleado a ella. Una situación que puede ser percibida como amenazante para alguien, puede ser percibida como una oportunidad para otra. El potencial del estrés no radica en las condiciones objetivas de la situación, sino en la interpretación que el trabajador hace de ellas.

Experiencia

Las evidencias indican que la experiencia en el trabajo guarda una relación negativa con el estrés. Las personas que permanecen más tiempo en la organización son aquellas que poseen más rasgos de resistencia al estrés o las que resisten mejor las características estresantes de la organización.

Apoyo social

Las relaciones de trato personal con compañeros y supervisores amortiguan el impacto del estrés. El apoyo social actúa como paliativo que mitiga los efectos negativos de incluso los puestos más estresantes.

Eficacia personal

La eficacia personal se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de desempeñar una tarea. Las personas con una sensación intensa de eficacia personal reaccionaran menos negativamente al estrés causado por largas horas y sobrecarga de trabajo que los demás, es decir la confianza en sus habilidades reduce el estrés.

Personalidad

La personalidad de algunos individuos incluye algo de hostilidad e irascibilidad, éstas aumentan notablemente el estrés de una persona y el riesgo de una enfermedad cardíaca. Es decir las personas que se enojan rápidamente, mantienen una perspectiva hostil permanente y proyectan desconfianza en los demás, tienen más posibilidades de experimentar situaciones de estrés.

Como se observa el estrés es diferente para cada persona, lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales positivas y negativas.

En resumen, cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, podrían convertirse en estrés si a esos hechos les damos una connotación especial de amenaza, o si no estamos bien preparados física y psicológicamente para enfrentarlos.

Manejo del estrés laboral

Un estrés elevado o incluso uno bajo sostenido por mucho tiempo puede traer consigo diversas repercusiones, como se mencionó anteriormente, tanto para el individuo como para la organización, en ese sentido adquiere relevancia el hecho de que existan estrategias que posibiliten su manejo óptimo.

Métodos individuales

Un trabajador puede asumir la responsabilidad personal de reducir su estrés. Existen algunas estrategias que han demostrado resultados eficaces en los individuos.

Muchas personas manejan mal su tiempo, comprender y aplicar los principios básicos de *la administración del tiempo* sirve a los individuos para enfrentar mejor las tensiones creadas por las exigencias del trabajo. Hacer listas de las actividades diarias, asignar prioridades a las actividades de acuerdo a su importancia, programar y realizar las actividades de acuerdo a la prioridad asignada, y verificar el cumplimiento de lo programado puede resultar útil y obtener mejores resultados.

El *ejercicio físico no competitivo* puede ser de gran ayuda para que el individuo libere la tensión existente, además de representarle beneficios adicionales a su salud.

Las personas también pueden aprender a reducir el estrés mediante *técnicas de relajación*, como la meditación, hipnosis, yoga. El objetivo es que el individuo, sienta su cuerpo relajado y desprendido del entorno, despegado de las sensaciones corporales. Esto puede traer consigo también cambios significativos de tipo fisiológico que redunden en el bienestar integral del individuo.

Métodos organizacionales

La administración de la organización controla varios de los factores que producen estrés, particularmente las demandas de las tareas y roles, la estructura de la organización, el estilo de liderazgo, etc. y como tales, puede cambiarlos o modificarlos.

Entre las estrategias que se pueden considerar están:

La selección y capacitación del personal. Las personas que ingresan a la organización deben ser elegidas con base en una congruencia entre las características del individuo y las que son requeridas por el puesto, de tal forma que pueda desempeñar de manera eficiente sus responsabilidades y puedan adaptarse y hacer frente a las condiciones estresantes propias de su puesto. Del mismo modo la capacitación aumenta la eficacia personal y por ende, reduce el estrés.

Fijar metas realistas puede contribuir a disminuir el estrés, aparte de motivar. Las metas concretas que los empleados perciben como alcanzables ayudan a aclarar las expectativas que se tienen acerca de su desempeño, además si reciben retroalimentación sobre su progreso, se sienten menos tensos y frustrados.

Rediseñar los puestos para dar a los empleados más responsabilidades, ahondar en el significado de su trabajo, proporcionarles más autonomía y retroalimentación, disminuye el estrés porque estos factores conceden a los trabajadores mayor control sobre sus actividades y aminoran su dependencia de los demás.

Aumentar la comunicación organizacional formal con los empleados reduce la incertidumbre porque aminoran la ambigüedad de funciones y los conflictos de roles, puede también moderar las percepciones de los trabajadores, dada la importancia que tienen éstas en la relación entre respuesta y el estrés.

Ofrecer programas de bienestar integral financiados por la organización. Estos programas se enfocan a la condición total, física y mental de los trabajadores.

1.2.3. El Síndrome del Bournout

El síndrome de bournout constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar. Entendemos su efecto como el agotamiento, desgaste o fatiga psicológica en el trabajo, genéricamente como una forma de aflicción producida por un sobreesfuerzo en el trabajo, que se manifiesta en severas pérdidas de energía y en un descenso de calidad y cantidad de rendimiento.

Estar quemado conlleva un cansancio emocional provisto de una pérdida de motivación, que suele progresar hacia la frustración y el fracaso. Soporta, además, sentimientos de desesperanza e indefensión, pérdida de recursos emocionales y desarrollo de actitudes negativas ante el trabajo, la vida y hacia otras personas.

En general el Síndrome se caracteriza por:

Ser insidioso: Se impregna poco a poco, no se está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y se entra). Con frecuencia es difícil establecer hasta que punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y dónde está la frontera entre una cosa y la otra.

Se tiende a negar: Ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que presenta una taza importante para el diagnóstico precoz.

Existe una fase irreversible: Entre un 5% y 10% de los afectados, el síndrome adquiere tal virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy la única solución es el abandono de la asistencia. Por esta razón merece la pena realizar medidas preventivas ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un simple desgaste y el síndrome es muy sutil.

Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa, ya sean el mismo u otro nivel jerárquico, tienen un componente central de ayuda a los demás y gran *intervención social*, como los médicos, enfermeros, odontólogos y demás profesionales sanitarios, los docentes, trabajadores sociales y en ocasiones, policías. Se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo, y se asientan sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia, con una gran tendencia a implicarse en el trabajo.

Dicho síndrome es cada vez más conocido y lamentablemente más extendido. Se presenta cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos.

La historia del síndrome de agotamiento profesional, del inglés original Bournout, “estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado o exhausto”, es reciente pero para nada nueva. Fue el psicoanalista alemán residente en

Norteamérica Herbert J. Freudenberger quien en 1974 lo definió por primera vez como "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía". Y en concreto se refirió a los profesionales denominados de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas, con las que mantienen fuerte y sostenido contacto directo.

Las primeras observaciones de Freudenberger, que trabajaba en una clínica neoyorquina de adicciones tóxicas, fueron los efectos que en poco más o menos de un año sufrían muchos de los voluntarios: una progresiva pérdida de energía que llevaba al agotamiento, ansiedad inespecífica y en algunos casos cuadros de tipo depresivo, en un marco de pérdida de la motivación e interés con que abordaran inicialmente su trabajo, e incluso manifestando intolerancia, resentimiento y agresividad con los pacientes.

En 1976, el síndrome se instala definitivamente en el ámbito académico a partir de los trabajos de la psicóloga Cristina Maslach presentados públicamente en el Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), refiriéndose a una situación de sobrecarga emocional cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, que después de meses o años de dedicación terminaban "quemándose".

Junto con su colega Susan Jackson estructuraron este síndrome como un proceso de estrés crónico por contacto, en el cual dimensionaron tres grandes aspectos:

Cansancio emocional, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, de recursos personales de adaptación, desgaste y agotamiento.

Despersonalización, manifestada por un cambio negativo de actitudes que lleva defensivamente a adoptar un distanciamiento frente a los problemas, e incluso proyectar el conflicto culpando a los propios pacientes de los problemas que le pasan al mismo profesional, llegando a considerar a estas personas como verdaderos objetos o “casos”. La actitud varía según las personalidades, pero en general hay un camino de “insensibilización” que va desde el pesimismo o escepticismo al cinismo respecto de los atendidos.

Sensación de falta de realización profesional, donde se dan respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima y fuertes autocuestionamientos, con manifestaciones pseudodepresivas y con tendencia a la huida.

A partir de esta triada central, se despliega un cuadro sintomático cuyas consecuencias en primer lugar afectan a los profesionales en todas las esferas de su vida cotidiana, con diversas repercusiones psicofísicas, sociales y laborales, pero también impactan negativamente en la calidad de la atención que dispensan.

El círculo se va cerrando con una suerte de feed back o retroalimentación negativa: agotamiento físico y psíquico, despersonalización en el sentido de la deshumanización y una visión negativa, escéptica o cínica de sí mismos y los propios logros, con una moral baja, un detrimento y descenso de la productividad en el trabajo y sentimientos de fracaso y frustración, percibiendo escasa o nula realización personal.

Según aportes de otros autores no es necesaria la instauración secuencial por los tres grandes aspectos antes enunciados (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Edelwich en el mismo año se refiere a él como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del propósito de los trabajadores de ayuda, como resultado de las condiciones de su trabajo frente a las demandas excesivas de los usuarios.

(Perlman y Hartman,1982) aumentaron el interés por este campo debido a tres factores que señalan como fundamentales: El aumento de la importancia de los servicios humanos, individuales y colectivos, y el incremento de la valoración y exigencia de los usuarios.

Como se mencionó anteriormente, en un inicio este síndrome se observó en profesionales médicos, estimándose que se originaba por la presión emocional resultante de la identificación con la angustia del enfermo y de sus familiares, por la reactivación de sus conflictos propios y la frustración de sus perspectivas diagnóstico-terapéuticas con respecto al padecimiento del enfermo.

Asimismo, hoy se observa en distintas profesiones y en el hacer organizacional en general. Los factores personales, familiares, y organizacionales se hallan cada vez más implicados en el surgimiento de este síndrome.

El síndrome de bournout o de desgaste profesional aparece en personas que se dedican a la intervención social, es decir, profesiones de ayuda a los demás. Entre los trabajos con mayor riesgo se destacan los siguientes:

Profesionales de la educación: profesor, docente, maestro, cansado de su profesión, por las modificaciones que ha sufrido el rol profesional, de modo que cada vez se han de responsabilizar de un mayor número de funciones, han de mantener una postura coherente en una sociedad plural, las deficiencias ambientales de donde ejercen sus funciones, el control sobre los conflictos surgidos en las aulas, sin dejar de realizar una atención personalizada y a su vez sin desatender al grupo, motivándolo y estimulándolo y los escasos apoyos a veces prestados por las organizaciones, pueden condicionar en estos profesionales la aparición del síndrome de bournout. Y esto es un grave peligro debido a que están sirviendo de modelo para sus alumnos.

Profesionales de servicios ciudadanos: policías, bomberos, servicios de emergencia y salvamento, etc. Son profesionales que constantemente se ven sometidos a situaciones de estrés que acontecen de forma imprevisible y con grandes demandas por parte de los usuarios, conduciéndolos muchas veces a sentirse "quemados".

Profesionales de la sanidad: médicos, odontólogos, profesionales dedicados a la salud mental, auxiliares, asistentes sociales etc., los cuales desarrollan sus funciones en contacto directo con los pacientes, y estos a su vez nos llegan cargados de grandes tensiones debido a sus diferentes afecciones y a su particular forma de sentir las.

Aunque son en general profesiones muy estimadas en cuanto al papel que desempeñan dentro de la sociedad, presentan altos niveles de tensión.

Manifestaciones e implicaciones del Síndrome de Bournout

Debe quedar claro que a diferencia de un estrés puro, el Bournout siempre está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso.

También pueden darse formas agudas y crónicas del síndrome. No obstante hay coincidencia en describir una constelación de síntomas que van rodeando la triada central:

Manifestaciones emocionales y mentales: Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. El nerviosismo suele traducirse en inquietud y desasosiego, dificultad para la concentración o disminución de la memoria inmediata y una baja tolerancia a

la frustración, impaciencia e irritabilidad, sentimiento oscilante de impotencia a omnipotencia, desorientación y comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.

Manifestaciones conductuales: Mala comunicación. Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, trastornos en más o en menos del apetito y la ingesta, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Manifestaciones físicas: Cefàleas, insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicàrdia etc.

Dichas manifestaciones se van presentando por niveles de acuerdo al grado de avance del síndrome

Nivel 0. Aparecen síntomas premonitorios como la hiperactividad, se tapan de trabajo, se involucran excesivamente, trabajan más horas sin cobrarlas, sienten que nunca tienen tiempo, manifiestan sentimientos de desengaño.

Nivel 1. Falta de ganas de ir a trabajar. Malestares inespecíficos, contracturas, cefàleas, cansancio. Preguntado concretamente qué es lo que le pasa, la respuesta es "no sé, no me siento bien"

Nivel 2. Cada vez se ve con más claridad que le molesta el trabajo, y en particular relacionarse con el entorno laboral. Al principio “con los pacientes todo bien”, “son los familiares, la administración, los sindicalistas, etc. Puede generarse sensación de persecución (“todos están en contra mío”), o de haber llegado al límite y no poder dar más de sí mismo, nada resulta suficiente, se incrementa el ausentismo, se fantasea o se solicita el traslado a otro puesto, y se incrementa la rotación.

Nivel 3. Disminución evidente en la capacidad y el rendimiento laboral. Pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, traumatismos, hipertensión, cuadros de acidez o ulcerosos, etc.). En ésta etapa se comienza la automedicación, que al principio tiene efecto placebo pero luego requiere de mayor dosis. En este nivel se ha verificado el comienzo de la ingesta alcohólica. No suele acudir a ayuda profesional, en todo caso apenas a una consulta “de pasillo” con algún colega.

Nivel 4. Esta etapa se caracteriza por el alcoholismo, tabaquismo aumentado, trastornos importantes del apetito y la ingesta, drogadicción con fármacos diversos, intentos de suicidio (en cualquiera de sus formas). Hay una incapacidad para relajarse dentro o fuera del trabajo, se tiende a adoptar conductas de riesgo y a jugar con los límites (velocidad al manejar, comportamientos agresivos y/o provocadores, aumento de conductas y reacciones violentas, fantasías de revanchismo, perjuicio, reivindicaciones, viajes, etc.). El ausentismo es marcado, suelen profundizarse cuadros previos

o aparecer enfermedades graves tales como cáncer, accidentes cardiovasculares, etc.

Durante esta etapa, generalmente ha fracasado el intento de cambio de puesto o se ha avanzado en una rotación improductiva y sin resultados, y un recurso habitual es la tendencia a abandonar el trabajo y distintas maniobras, intencionales o no, para hacerse echar.

Cuanto más grave es la enfermedad, más baja es la satisfacción del profesional, sobre todo si se intuye que no hay o son escasas las posibilidades terapéuticas.

Si las condiciones del trabajo están lejos de las expectativas y deseos del profesional (salario, estabilidad de empleo, oportunidades de mejora en cuanto a estatus, progreso, autonomía, apoyo laboral y del equipo de trabajo) es mucho más fácil “quemarse” .

Cuestiones personales, sentimientos de apatía y dudas en el trabajo relacionadas con la vida exterior personal, pueden contribuir al síndrome de burnout.

Además también tenemos que prestar atención a una serie de factores y situaciones de índole personal a las que todos nos vemos sometidos, como son los siguientes:

Catástrofes, episodios imprevisibles y a gran escala, guerras, atentados, desastres naturales, ya que después de ellos son frecuentes las alteraciones psicológicas como la depresión y la ansiedad.

Cambios significativos de la vida, como muerte de familiares, matrimonio, divorcio, nacimiento de hijos, jubilación, aborto, despido, etc. Son situaciones que nos pueden generar estrés.

Situaciones de relevancia de la vida cotidiana, sobre todo si son novedosas, o generan conflictos difíciles o insolubles, son ambiguas o resultan dolorosas, desagradables o molestas, como puede ser una enfermedad. Son situaciones que amenazan nuestra integridad como personas y nos generan alteraciones emocionales.

Situaciones que atentan contra nuestros principios morales, valores o creencias fundamentales, nos van a generar situaciones de alta tensión.

Actividades que supongan un sobreesfuerzo físico y mental, situaciones que puedan suponer un cambio de vida drástico o que amenacen nuestra seguridad como personas o a nivel de estatus social, etc., serán motivos más que suficientes para generar los cambios emocionales que nos puedan conducir a estar “quemados”. Todos estos factores y otros muchos más pueden suscitar una ecuación final.

Estrategias de prevención

Este síndrome es un modelo multidimensional y tiene grandes implicaciones que se deben prevenir de una forma planificada y dirigida según el componente específico que se pretenda corregir. La prevención va encaminada fundamentalmente hacia el componente humano (intervención personal) y hacia contexto de trabajo y la profesión (intervención social).

No existe ningún tratamiento específico para el síndrome de burnout, ni tampoco una estrategia simple de prevención. Las terapias que se utilizan van encaminadas a restablecer la salud psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral y se basan en el control del estrés, el ensayo conductual ya potenciación del autocontrol. En ocasiones, es necesario un breve periodo de baja laboral y en los casos más graves hay que recurrir a los fármacos antidepresivos.

La solución más eficaz para prevenir este síndrome pasaría por el establecimiento de cursos de formación destinados a aumentar la competencia psicosocial, los recursos emocionales del profesional y el fortalecimiento de la salud psicológica de los empleados.

La prevención y el tratamiento se va a comprender y abordar mejor desde una triple perspectiva:

El trabajo personal

No podemos plantearnos el manejo del bournout sin abordar nuestro propio esquema de ver las cosas, sin una modificación propia de actitudes y aptitudes. Tendremos que tener un proceso adaptativo entre nuestras expectativas iniciales con la realidad que se nos impone, marcándonos objetivos más realistas, que nos permitan a pesar de todo mantener una ilusión por mejorar sin caer en el escepticismo.

Se impone un doloroso proceso madurativo en el que vamos aceptando nuestros errores y limitaciones con frecuencia a costa de secuelas y cicatrices. Tendremos que aprender a equilibrar los objetivos de una empresa (cartera de servicios, adecuación eficiente de los escasos recursos disponibles.), pero sin renunciar a lo más valioso de nuestra profesión (los valores humanos) compatibilizándolo y reforzándolo con lo técnico.

Sin duda en nuestra profesión /tarea el aspecto emocional, querámoslo o no, seamos conscientes o inconscientes de ello, es fundamental. Tendríamos que aprender a manejar las emociones. Formémonos en las emociones. En cualquier profesión, es trascendental equilibrar nuestras áreas vitales: FAMILIA – AMIGOS – AFICIONES - DESCANSO – TRABAJO, evitando a toda costa que la profesión absorba estas. La familia, los amigos, las aficiones, el descanso, son grandes protectores del bournout.

El equipo

Los compañeros de trabajo tienen un papel vital en el burnout: En el diagnóstico precoz: son los primeros en darse cuenta antes que el propio interesado. Son una importante fuente de apoyo: son quienes mejor nos comprenden, ya que pasan por lo mismo. Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución del burnout.

Por todo esto es de vital importancia fomentar una buena atmósfera de trabajo: Facilitando espacios comunes no informales dentro de la jornada laboral. Fomentando la colaboración y no la competitividad (objetivos comunes). Formación de grupos de reflexión de lo emocional, tanto de las relaciones tarea-cliente, como los aspectos emocionales de las relaciones interpersonales (en el aspecto laboral) dentro del equipo.

Las condiciones organizacionales

Burnout es sin duda un mal de nuestro tiempo por ello debemos cuidar en las organizaciones:

La propia tarea, referida a aspectos técnicos del rol profesional.

- 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, 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.)

Las relaciones interpersonales, reflejando la habilidad para trabajar con otros .

- Las relaciones conflictivas con compañeros o superiores
- Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/clientes de la organización.
- Los impedimentos por parte de la dirección del supervisor para poder desarrollar el trabajo.

La organización, referida al grado de influencia social y política

- La falta de equidad o justicia organizacional.
- La falta de participación en la toma de decisiones.
- La imposibilidad de poder progresar /ascender en el trabajo.

1.2.4. El Síndrome del Bournout en los docentes

El profesor es un ser humano que comparte con el resto de la humanidad limitaciones y necesidades básicas fisiológicas, de seguridad, de amor y sentido de pertenencia, de estima y de autorrealización personal y que se dedica a su actividad profesional un trabajo y como tal está expuesto a una serie de circunstancias laborales que ponen en riesgo su salud tanto física, psicológica y social.

Los problemas psicológicos que aparecen en los profesionales de la educación han comenzado a estudiarse desde los años 70, por analogía con los problemas de otras profesiones. En principio se suponía que los ejecutivos eran los más estresados, pero también estaban expuestos a estos problemas aquellas personas que tuviesen un contacto directo con las exigencias de pacientes, clientes, usuarios o alumnos.

Desde una perspectiva personalista se asume que el estrés es algo interno, es un fallo del individuo, éste tiene una personalidad débil, tiene poca fuerza de carácter, o bien es incapaz de soportar las situaciones. Mientras que desde una postura ambientalista se considera el estrés como algo externo, la interacción del individuo con su entorno laboral. Depende de las condiciones de trabajo y las interrelaciones que se producen en él. La pregunta no es que hace estresados a los maestros, sino qué produce estrés en la educación.

Enseñar hoy en día significa motivar e involucrar a los estudiantes en un proceso de construcción y reconstrucción de sus propios conocimientos, habilidades, actitudes, afectos, formas de comportamiento y valores. Es un trabajo profesional que consiste en hacer que el estudiante viva y sienta que la ciencia es una actividad humana y no un conjunto de conocimientos que deben aprender de memoria. Su trabajo consiste en poner en el centro de atención de la enseñanza el aprendizaje de sus alumnos, por lo que su actuar esta encaminado a ser orientador, facilitador o mediador del aprendizaje.

Si bien es cierta que estas actividades mencionadas anteriormente no se dan de manera mecánica no de forma unidireccional, esto nos sirve para mostrar que la docencia es un trabajo. El trabajo del docente no es inseparable del acto de la producción, sin embargo no se puede entender en forma restricta como lo entiende el capitalismo, porque lo que transforma no es un objeto sino un sujeto y el resultado de la transformación no es un objeto material sino un objeto inmaterial.

En los últimos años la escuela se ha convertido en el punto donde convergen las miradas de diferentes actores de la sociedad (políticos, padres de familia, gobernantes, etc.) se le atribuye una enorme responsabilidad, lugar donde deberían resolverse los problemas que aquejan a los individuos. Cada vez que saltan noticias sobre drogadicción, violencia, marginalidad, intransigencia, etc., todo el mundo mira la escuela, como si los docentes tuvieran una solución mágica para cada problema.

A los docentes se les pide mucho y se les da poco. Parece que todo mundo sabe de educación. En reuniones de ocio se habla con tanta ligereza del trabajo que hacen o dejan de hacer los profesores de sus hijos. Cuando los alumnos obtienen éxito en sus estudios se dice que “mi hijo es muy inteligente”. Cuando hay fracasos, suele decirse que tal o cual profesor es muy malo. Estas opiniones realmente son poco estimulantes, y en efecto provocan desilusión y desánimo en el profesional de la enseñanza. En el momento actual el profesorado está viviendo un periodo de importantes cambios en el sistema educativo, que exigen adaptaciones personales, modificación de criterios, nuevas técnicas pedagógicas, manejo de nuevas tecnologías, etc.

En resumen, es fácil, sentirse abrumado; se está produciendo un generador de tensiones personales, que en ocasiones pueden llegar a ser estresantes y producir fatiga psicofísica.

Los expertos admiten que los docentes actualmente no tienen el menor reconocimiento social de la labor de enseñar, gratificación que antes compensaba la baja remuneración económica. Esta devaluación social de los docentes se refleja, consecuentemente, en la actitud de los alumnos en las aulas, y explica, en parte, determinadas manifestaciones escolares de violencia. Algunos especialistas temen que con la plena implantación de la educación secundaria obligatoria se agudizarán los cuadros de estrés en los profesores.

La escolarización obligatoria hasta los 16 años lleva a las aulas alumnos sin ningún interés por el estudio. Los avances tecnológicos de último cuarto del siglo XX y del inicio del XXI constituyen la base material para que se concrete una economía globalizada. Las nuevas tecnologías de información más potentes y flexibles, hacen posible que la misma información se convierta en el producto del proceso de producción. El conocimiento adquirió un valor tan potente como lo fue en otro momento el capital financiero. La escuela no está ajena a estas condiciones externas, más bien, por ellas cada vez se le exige más, sin embargo, los docentes se quejan de una falta de reconocimiento social.

Desde donde miremos la problemática docente y su malestar nos debe llevar a reconocer la influencia de múltiples elementos en una realidad compleja, donde por ejemplo se han aumentado las responsabilidades y exigencias que se proyectan sobre los docentes coincidiendo con un proceso histórico de rápida transformación del contexto social lo cual, se ha traducido en una modificación del rol del docente que supongo tiene una importante fuente de malestar para mucho de ellos. Muchas veces se le plantea al docente que atienda prioritariamente, las necesidades sociales de sus alumnos y paralelamente se une al docente con la política educativa y a las exigencias sociales dados por el marco político y económico del momento.

Así aparece el docente viviendo una profunda ruptura con la sociedad o con la institución educativa con la que trabaja; en tanto que, personalmente, puede discrepar de la forma que funciona o de los valores que promueve;

pero al mismo tiempo, el docente aparece a los ojos de sus alumnos como un representante de la sociedad y la institución.

El trabajo docente con sus condiciones y características, es solo una parte del gran escenario que es nuestro país y estado, donde la situación actual nos presenta un panorama difícil: desocupación, exclusión, hambre, miseria, pobreza, condiciones laborales poco propicias, violencia, inseguridad etc. Ante este decorado aparecen los problemas de salud asociados a la actividad docente.

Los problemas de salud de los docentes

Los padecimientos de los docentes expresados como enfermedades laborales y el refugio buscado en la seguridad social, para atender un significativo incremento de la demanda de tratamientos psiquiátricos con licencias prolongadas, han sido una puerta de entrada a los primeros estudios sobre los trabajadores de la educación. Hasta donde ha podido indagar y corroborar por reportes de investigaciones realizadas en España, Argentina, Brasil y México, esto está ocurriendo con todos los docentes independientes del nivel enseñanza (primaria, secundaria, bachillerato o universidad).

A la vez significa, para profesionales de la salud, una llamada de atención sobre el trabajo que realizan maestros y profesores en las escuelas, que hasta este momento no sea pensado como nocivo para su salud. Hasta

aproximadamente 1970 la investigación de salud ocupacional estuvo centrada en el obrero industrial, el “trabajador” de la época.

La relación salud-trabajo docente comienza a problematizarse desde el campo de la salud mental en Europa. En la época del stress se abren vastos estudios en Inglaterra y Francia. En la URSS, específicamente en Dresden, Alemania Oriental, son los años '70, existió un Instituto de Medicina del Trabajo especialmente dedicado al tratamiento e investigación de los docentes y sus enfermedades. En algunos países de Latinoamérica como Argentina, Ecuador, Brasil, Cuba y México el trabajo docente también se revela como problema a investigar a partir de las enfermedades de los maestros y profesores y el sufrimiento psíquico en sus múltiples manifestaciones. Primero con estadísticas descriptivas y frecuencias simples en estudios epidemiológicos, luego con una mirada más amplia y crítica, estudiando las condiciones de vida y de trabajo en la escuela.

Un estudio sobre el absentismo laboral del ministerio de Educación y las estadísticas de la inspección médica en Cataluña (España) coinciden en señalar que la depresión y las enfermedades mentales han experimentado un aumento en los últimos años en los maestros y profesores de secundaria.

Según el estudio del ministerio, las ausencias por enfermedad entre los docentes preuniversitarios aumentaron en un 15 por ciento desde el curso 1989-90 hasta el curso 1994-95. La enfermedad que más aumentó en un 30 por ciento fue la depresión, que al final de este periodo ocupaba el segundo

lugar, después de la gripe en la lista de motivos. Es cierto que hay otras patologías muy propias de la enseñanza, como las fónicas (vinculadas al uso forzado de la voz) pero las depresiones y el estrés, a parte de crecer en el conjunto de enfermedades que afectan al colectivo docente, tienen su origen en situaciones profesionales relacionadas con el marco social y los cambios que se registran en el mundo de la enseñanza.

El constructo bournout surgió a principios de los 80 para referirse al conjunto de problemas que aparecen en profesionales de la educación y de la salud en relación a sus condiciones especiales de trabajo con fuertes demandas sociales.

Actualmente desde la psicología organizacional, la psicología clínica y el psicoanálisis se estudian síndromes específicos: el “bournout” (quedar sin fuego, apagarse, fundirse), el desestimiento (desistir, abandonar, dejar de luchar) concepto desarrollado en Brasil a partir de una investigación realizada en el sindicato docente por el Laboratorio de Psicología del Trabajo de la Universidad de Brasilia (dirigida por Wanderley Codo) y el “malestar docente” en Argentina, así denominado desde 1993.

En México se han realizado investigaciones con un abordaje cercano desde la práctica psicoanalítica con grupos de profesores que analizan su construcción de identidad docente. Sufrimiento y subjetividad constituyen el eje de interés en esta aproximación al estudio del trabajo de los docentes desde el psicoanálisis.

Sobre este tema ha realizado su tesis Eloísa Guerrero Berona, quien fue premio nacional de investigación en 1998, con el título "Bournout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario". Aquí se define bournout, desde el punto de vista psicosocial, como síndrome de agotamiento de emociones, despersonalización y falta de logro y de realización personal en el trabajo. Todo esto nos daría un perfil del docente como "desgastado", "exhausto" y sin "ilusión por el trabajo".

En este sentido los docentes en general, deberían conocer todo lo relacionado con los riesgos laborales y su prevención. También deben adquirir técnicas para enfrentarse a conflictos dentro del aula —evitar el aprendizaje por ensayo y error— y habilidades de comunicación, motivación, dinámica de grupos, técnicas de relajación y autocontrol.

Es decir, el profesor no debe ser sólo un humanista sino además un buen técnico. Las administraciones educativas deberían preocuparse más por sus profesores, no sólo en el plano económico, sino en los aspectos señalados.

Todos transmitimos, consciente o inconscientemente, lo que somos y lo que sentimos. En nuestra profesión debemos transmitir ilusión, optimismo y esperanza, y para eso debemos vivirlo plenamente. En una gran parte la sociedad del futuro está en las manos del docente.

CAPITULO II METODOLOGÍA

2.1. HIPÓTESIS

A mayor satisfacción laboral de los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas menor presencia del Síndrome del Burnout

2.2. ESTUDIO

TIPO DE ESTUDIO

(Hernández, S.2002). Es un estudio de campo ya que se llevará a cabo en el escenario en el que se desenvuelve la población.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

(Hernández, S.2002). Correlacional descriptiva, ya que se pretende investigar la relación que guardan las variables, así como describir el fenómeno.

TIPO DE DISEÑO

(Hernández, S, 2002). No experimental, transversal, ya que no se ejercerá ningún control sobre las variables en estudio y la recolección de datos se llevará a cabo en un solo momento.

2.3. VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Tipo de variable	Escala de medición
Edad	Años de vida	Cuantitativa nominal, atributiva	Años
Sexo	Condición orgánica que distingue lo masculino de lo femenino.	Cualitativa nominal, dicotómica, atributiva	Hombre Mujer
Grado de estudios	Máximo grado de estudios cursados	Cualitativa ordinal, categórica, atributiva	Licenciatura Maestría Doctorado
Estado civil	Condición de la relación de pareja	Cualitativa nominal, atributiva	Soltero, casado, unión libre, divorciado
Antigüedad	Tiempo de trabajar para la institución	Cuantitativa nominal	Días, meses, años
Condición laboral	Condición de contratación	Cualitativa nominal	Tiempo completo, medio tiempo, asignatura
Satisfacción Laboral	Actitud que presenta una persona hacia su trabajo	Cuantitativa ordinal	Likert , 7 dimensiones
Síndrome del Bournout	Síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que pueden presentar individuos trabajan atendiendo a personas	Cuantitativa ordinal	Likert, 3 dimensiones

2.4. POBLACIÓN

La población en estudio está compuesta por un total de 23 docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, 6 de los cuales son de tiempo completo, 16 de asignatura y un Director Encargado. Con un grado de estudios que va de nivel licenciatura a doctorado.

2.5. MUESTRA

Para los fines de la investigación, no se determinará el tamaño de la muestra ni se utilizará ningún método de muestreo, ya que se trabajará con el total de la población

2.6. INSTRUMENTOS

Satisfacción Laboral

Para determinar el nivel de satisfacción laboral de los docentes así como los diferentes factores que la componen, se utilizará el instrumento de la *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)* que fue elaborada por la profesora Sonia Palma Carillo, de la Universidad Ricardo Palma de Perú.

La escala es de tipo Likert, cuenta con 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen a continuación:

Factor I: *Condiciones Físicas y/o Materiales* (5 ítems)

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: *Beneficios Laborales y/o Remunerativos* (4 ítems)

El grado de complacencia en relación con el económico regular o adicional como pago por la labor que realiza el trabajador.

Factor III: *Políticas Administrativas* (5 ítems)

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente con el trabajador.

Factor IV: *Relaciones Sociales* (4 ítems)

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: *Desarrollo personal* (6 ítems)

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: *Desempeño de Tareas* (6 ítems)

La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora.

Factor VII: *Relación con la Autoridad* (6 ítems)

La apreciación valorativa que realiza el trabajador y su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

El cual nos da como resultado un nivel de satisfacción general y nos permite ubicar a la población en estudio en diferentes niveles de satisfacción laboral: alta satisfacción, parcial satisfacción laboral, regular satisfacción, parcial insatisfacción laboral y baja satisfacción. Así también se puede ubicar en esos mismos parámetros a cada uno de los factores antes descritos

Síndrome de Burnout

Para determinar la presencia del Síndrome del Burnout en el personal docente, se utilizará *El Inventario Bournout de Maslach* para medir el Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial, desarrollado por la investigadora en Comportamiento Organizacional, Christina Maslach.

La escala es de tipo Likert, cuenta con 22 enunciados asociados a tres dimensiones que a continuación se definen:

***(CE) Cansancio Emocional* (9 ítems)**

Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.

***(DP) Despersonalización* (5 ítems)**

Sus elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional

***(RP) Realización Personal* (8 ítems)**

Contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

El resultado obtenido nos permite ubicar a la población en estudio en niveles: alto, medio y bajo, de manera general y en cada una de las tres dimensiones que contempla el instrumento.

2.7. PROCEDIMIENTO

Una vez determinado los instrumentos a utilizar, se procedió a contactar a cada uno de los participantes del estudio, se acordó una fecha específica para la aplicación individual de los instrumentos.

Cada aplicación tuvo lugar dentro de las instalaciones de la institución, con una duración de 20 minutos aproximadamente.

CAPITULO III ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS

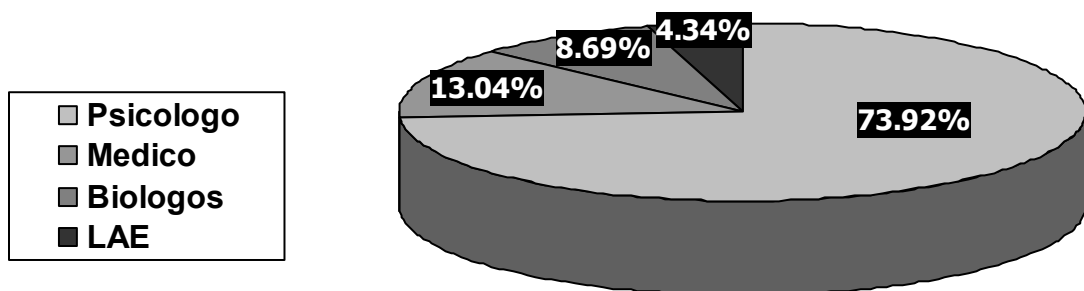
Una vez aplicados los instrumentos correspondientes, se procedió al análisis de la información recabada obteniéndose los resultados que a continuación se describen.

3.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

En lo que respecta a las características generales que presenta la población en estudio, se observó lo siguiente:

En cuanto a la profesión de los docentes de la escuela de Psicología, del total de la población (23 docentes), el 73.92 % son Psicólogos, el 13.04% Médicos, el 8.69% Biólogos y el 4.34% restante Licenciados en Administración de empresas (ver Fig. 1).

Fig. 1: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR PROFESIÓN DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA.



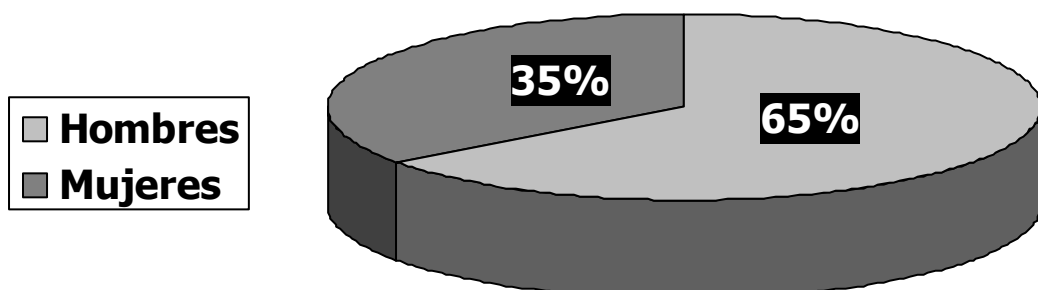
En lo que respecta a la edad de los docentes ésta fluctúa de los 20 a los 70 años, con un promedio de 40.5 años (ver cuadro 1)

Cuadro 1: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR RANGOS DE EDAD

RANGO DE EDAD	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
21-30	3	13.04%
31-40	11	47.83%
41-50	6	26.09%
51-60	2	8.70%
61-70	1	4.35%
TOTAL	23	100.00%

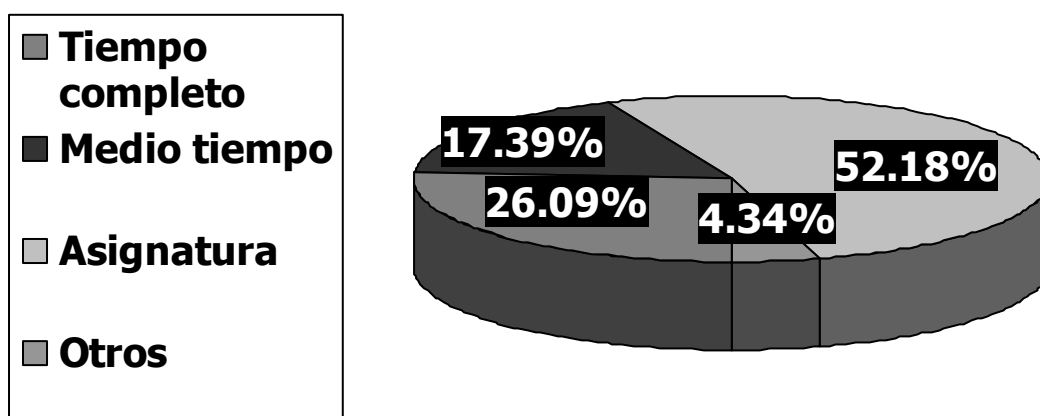
En cuanto al género, la población esta conformada por 15 docentes del género masculino 65% y 8 docentes del género femenino 35% (ver Fig. 2)

Fig. 2: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA



En cuanto su condición laboral como docentes de la escuela de psicología el 26.08% es profesor de tiempo completo, el 17.39% es de medio tiempo, el 52.18% de asignatura y el 4.34% restante es personal directivo pero funge también como docente (ver Fig. 3).

Fig. 3: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR CONDICIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA.



En lo referente a la antigüedad de los docentes en la institución, esta va desde los que tienen menos de un año hasta los que tienen más de 10 años. Ubicándose el mayor porcentaje de ellos 52.17% en el rango de 2 a 5 años de permanencia en la institución (ver cuadro 2)

Cuadro 2. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN

AÑOS EN LA INSTITUCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
MENOS DE 1 AÑO	2	8.70%
DE 2 A 5 AÑOS	12	52.17%
DE 6 A 10 AÑOS	6	26.09%
MAS DE 10 AÑOS	3	13.04%
TOTAL	23	100.00%

3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

En lo que respecta al grado de satisfacción que presentan los docentes de la escuela de Psicología, se observaron los siguientes resultados, estos a partir de cada uno de los factores considerados en el instrumento:

FACTOR I: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES.

En relación al grado de satisfacción expresado en este factor se observó que en su mayoría los docentes presentan un grado de satisfacción medio 47.83% o bien se sienten parcialmente insatisfechos 39.13%, el 8.70% señalo estar insatisfecho y únicamente el 4.35% manifestó satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales de la organización (ver cuadro 3).

CUADRO 3. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN	1	4.35%
PARCIALMENTE SATISFECHO	0	0.00%
MEDIO	11	47.83%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	9	39.13%
INSATISFACCIÓN	2	8.70%
TOTAL	23	100.00%

Al relacionar estos resultados con la variable de la edad, se encontró que de los docentes que tienen entre 20 y 30 años de edad, el 66.66% presentó un grado o satisfacción medio y el 33.33% restante insatisfacción.

Del grupo de edad de 31 a 40 años, el 54.54% señalo estar parcialmente insatisfecho, el 36.36% presento un nivel medio y el 9.10% comento estar satisfecho.

Del grupo de 41 a 50 años el 50% señalo estar parcialmente insatisfecho, el 33.33% presento un grado de satisfacción medio y un 16.66% señalo estar insatisfecho.

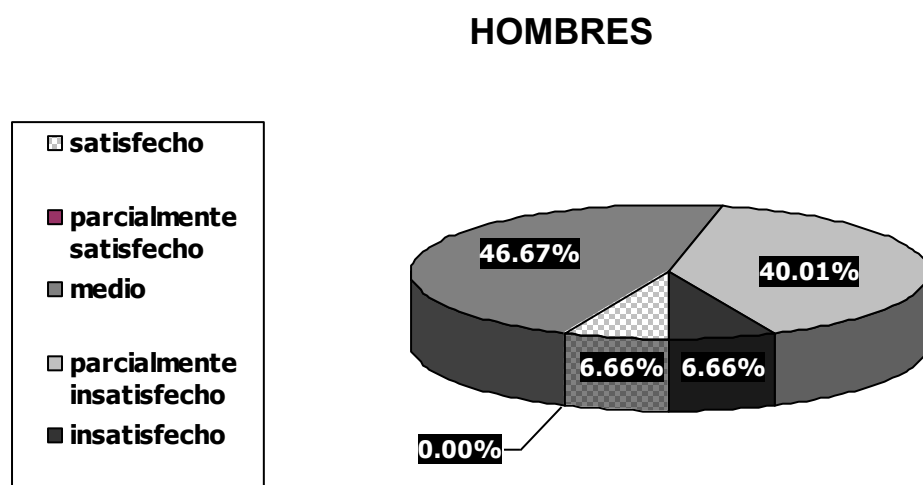
El 100% de los docentes tanto del grupo de edad de 51 a 60 años, como los de 61 a 70 años, presentaron un grado de satisfacción medio.

Ante tal situación podemos considerar que la edad no es un factor determinante en el grado de satisfacción que presentan los docentes respecto a las condiciones físicas y/o materiales ya que independientemente de estas presentan un nivel de satisfacción medio a parcialmente insatisfechos.

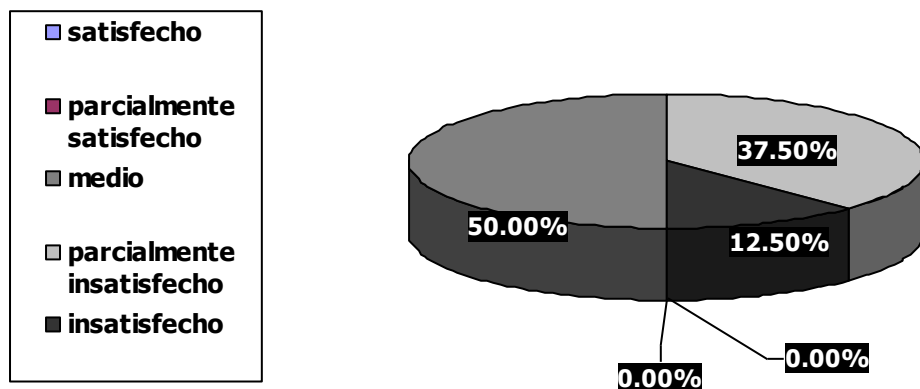
En lo que respecta al genero, se encontró que el 46.67% de los hombres presentaron un nivel de satisfacción medio, el 40.01% se mostraron parcialmente insatisfechos, el 6.66% se encontró insatisfecho y un porcentaje igual señalaron estar satisfechos completamente con las condiciones físicas y/o materiales (ver Fig. 4).

En lo que se refiere a las mujeres el 50% presento un grado de satisfacción medio, el 37.5% se mostró parcialmente insatisfecho y el 12.5% y/o restante señalaron estar insatisfecho con las condiciones físicas y/o materiales. (ver Fig. 4).

Fig. 4: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES.



MUJERES



Lo anterior nos permite considerar que el grado de satisfacción encontrado es independiente del género, ya que se observan porcentajes muy similares tanto en hombres como en mujeres.

En cuanto a la condiciones laboral de los docentes se observó que el 50% de los profesores de tiempo completo señalaron estar parcialmente insatisfechos, el 33.33% presentó un nivel medio y el 16.66% restante señaló estar insatisfecho.

En lo que respecta a los profesores de medio tiempo se observó que el 50% obtuvo un nivel medio, el 25% se mostró parcialmente insatisfecho y otro 25% satisfecho.

El 58.33% de los profesores de asignatura manifestaron un grado medio de satisfacción, el 33.33% parcial insatisfacción y únicamente 8.33% señaló estar insatisfecho.

El 100% de los que tienen otra condición laboral señaló que estaba parcialmente insatisfecho.

La diferencia de los porcentajes observada puede entenderse debido a que tanto los profesores de tiempo completo como los considerados en la categoría de otros, desarrollan sus actividades dentro de la institución tanto en el aula como en otros espacios, en tanto los de medio tiempo y asignatura lo hacen generalmente solo en el salón de clases.

En cuanto a la relación entre la antigüedad y el grado de satisfacción se observó que el 100% de aquellos que llevan menos de un año en la institución mostraron un nivel medio, tanto que el 41.67% de los que tienen 2 a 5 años mostraron un nivel similar. Del grupo de 2 a 5 años otro 41.67% se mostró parcialmente insatisfecho y el 16.66% restante insatisfecho.

En lo que respecta a aquellos que tienen de 6 a 10 años en la institución, se observó que el 50% está parcialmente insatisfecho, el 33.33% presenta un grado medio de satisfacción y únicamente el 16.66% está satisfecho.

De aquellos que tienen mas de 10 años en la institución el 66.66% presenta un nivel medio y el 33.33% manifestó estar parcialmente insatisfecho.

Se observa en esta relación que en la medida que permanece el docente en la institución el grado de satisfacción varia, pasa de un nivel medio hacia manifestarse parcialmente insatisfecho.

FACTOR II. BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

En lo que respecta a este factor, se observó que el 60.87% de la población mostró un nivel medio de satisfacción, el 17.39% se manifestó insatisfecho, el 13.04% parcialmente insatisfecho y solamente un 8.70% señaló estar parcialmente insatisfecho (ver Cuadro 4).

Cuadro. 4: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN	0	0.00%
PARCIALMENTE SATISFECHO	2	8.70%
MEDIO	14	60.87%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	3	13.04%
INSATISFACCIÓN	4	17.39%
TOTAL	23	100.00%

Al relacionar los beneficios laborales y/o remunerativos con la variable de la edad, se observó que del grupo de edad de 20 a 30 años, dos terceras partes 66.66% presento un nivel medio de satisfacción y al tercera parte restante 33.33% se mostró insatisfecho.

Del grupo de 31 a 40 años el 63.64% presentó un nivel medio de satisfacción, un 18.18% se mostró parcialmente satisfecho, en tanto que un porcentaje similar 18.18% se manifestó parcialmente insatisfecho.

En el siguiente grupo de 41 a 50 años, la mitad de sus integrantes 50% presentaron un nivel medio, el 33.33% se mostró insatisfecho, y el 16.66% restante señaló estar parcialmente insatisfecho.

Del grupo de 51 a 60 años la mitad 50% presentó un nivel medio de satisfacción, en tanto que el otro (50%) se mostró insatisfecho.

En lo que respecta al último grupo de 61 a 70 años, el 100% presentó un nivel medio de satisfacción.

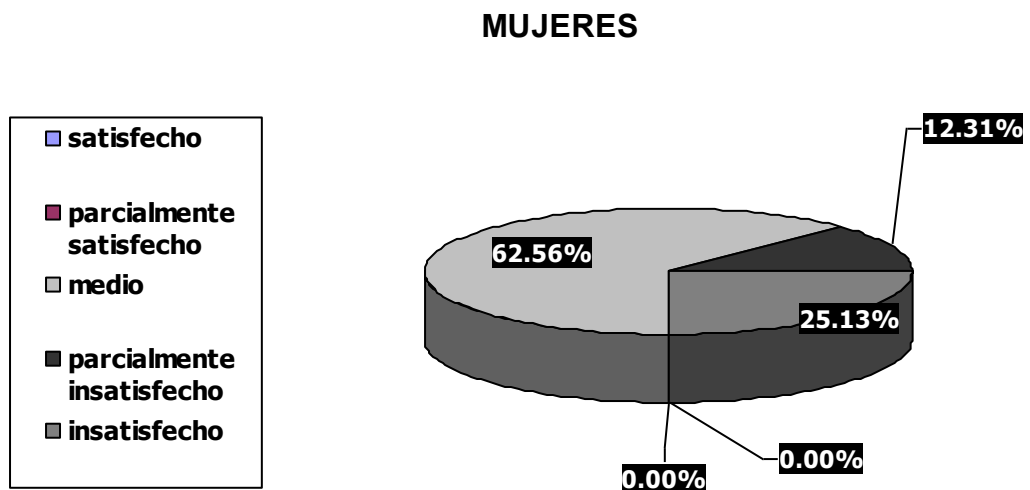
En general se observa que el 50% o más de los integrantes de cada uno de los grupos de edad presentaron un nivel medio en relación con los beneficios

laborales y/o remunerativos, se observa también que más de una cuarta parte de la población se encuentra parcialmente insatisfecha o satisfecha del todo con este factor.

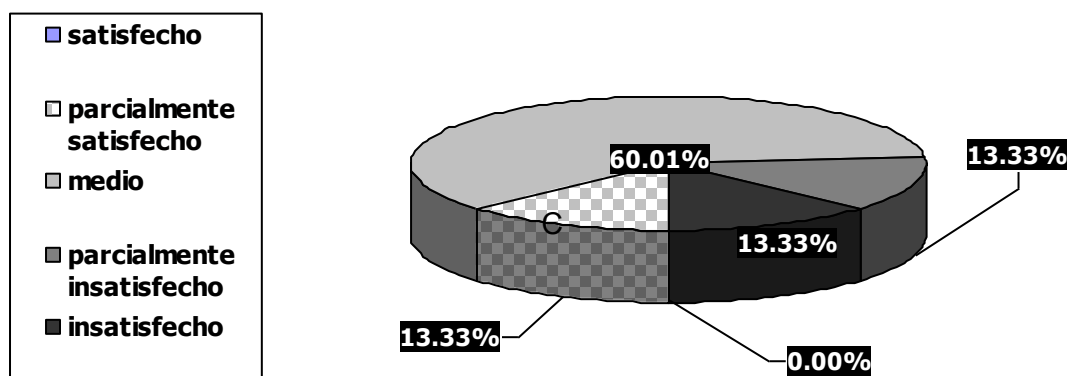
En lo que respecta al género, se observó que tanto en hombres como en mujeres el nivel medio fue el factor predominante obteniendo un porcentaje del 60.01% y 62.5% respectivamente.

Cabe señalar que solamente un porcentaje de los hombres 13.33% se mostró parcialmente satisfecho, en tanto que una cuarta parte de las mujeres 25% manifestó estar insatisfecha completamente con este factor (ver Fig. 5).

Figura 5: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS.



HOMBRES



En cuanto a la condición laboral, se observó que un 66.66% de los profesores de tiempo completo presentaron un nivel medio, un 16.66% señaló estar parcialmente insatisfecho y un porcentaje igual 16.66% se mostró completamente insatisfecho con los beneficios laborales y/o remunerativos.

Tres cuartas partes de los profesores de medio tiempo 75% presentaron un nivel medio de satisfacción, en tanto que la cuarta parte restante 25% señaló estar parcialmente satisfecho.

En cuanto a los profesores de asignatura el 58.33% obtuvo un nivel medio, el 16.66% se mostró parcialmente insatisfecho y el 25% restante señaló estar completamente insatisfecho.

En cuanto a los profesores de asignatura el 58.33% obtuvo un nivel medio, el 16.66% se mostró parcialmente insatisfecho y el 25% restante señaló estar completamente insatisfecho.

En tanto que el 100% de los docentes considerados dentro del grupo de otros señaló estar parcialmente insatisfecho.

En general se observó un nivel medio de satisfacción con relación a los beneficios laborales y remunerativos que ofrece la organización, sin embargo llama la atención que una cuarta parte 25% de los profesores de asignatura estén completamente insatisfechos y un 16.66% parcialmente insatisfechos.

En lo que respecta a la antigüedad se observó que aquellos que tienen menos de un año en la institución mostraron porcentajes similares 50% tanto un nivel medio de satisfacción, como estar completamente insatisfechos.

De los que tienen de 2 a 5 años en la institución se observó que el 50% está en un nivel medio mientras que un 25% señalo estar parcialmente insatisfecho, en tanto que el 25% restante esta insatisfecho completamente.

El 66.66% de los docentes que tienen una antigüedad de 6 a 10 años mostró un nivel medio de satisfacción, en tanto que un 33.33% señaló estar parcialmente satisfecho.

El 100% de los docentes que tienen más de 10 años en la institución presentaron un nivel medio de satisfacción con las consideraciones laborales y/o remunerativas.

En general se observa un nivel medio de satisfacción en relación a la antigüedad, sin embargo el 50% de aquellos que tienen de 2 a 5 años se muestran parcialmente satisfechos o insatisfechos completamente, a diferencia de los que pertenecen al grupo de 6 a 10 años en donde se observa inclusive cierto porcentaje 33.33% que se muestra parcialmente satisfecho con lo que le ofrece la organización en este factor.

FACTOR III. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.

En relación al grado de satisfacción con las políticas administrativas manifestado por la población, se observó que un 47.83% presentó un nivel medio, seguido de un 26.09% que señalo encontrarse parcialmente satisfecho, un 17.39% se mostró parcialmente insatisfecho, el 8.70% indicó encontrarse completamente satisfecho en ese sentido (ver Cuadro 5).

Cuadro 5: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFECHO	2	8.70%
PARCIALMENTE SATISFECHO	6	26.09%
MEDIO	11	47.83%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	4	17.39%
INSATISFACCIÓN	0	0.00%
TOTAL	23	100.00%

Al relacionar las políticas administrativas con la edad de los docentes se observó que en el grupo de edad de 20 a 30 años, una tercera parte 33.33% se manifestó parcialmente satisfecho, en tanto las dos terceras partes restantes se mostraron parcialmente insatisfechas.

En el grupo de 31 a 40 años el 45.45% presentó un nivel medio, el 27.27% se mostró parcialmente satisfecho y el 18.18% satisfecho, en tanto que únicamente el 9.09% señaló estar parcialmente insatisfecho.

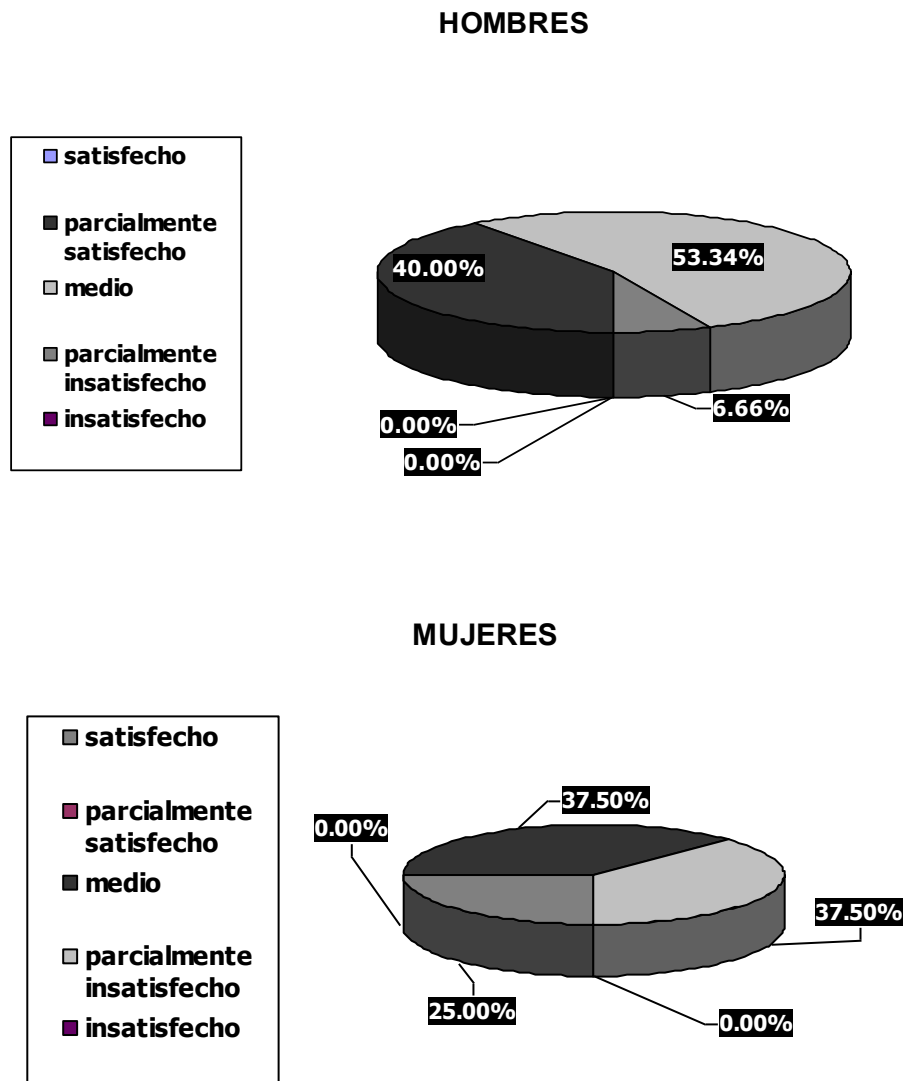
En el siguiente grupo de edad de 41 a 50 años el 100% presentó un nivel medio, en tanto los docentes de 51 a 60 años, señalaron en porcentajes iguales 50% estar tanto parcialmente satisfechos como parcialmente insatisfechos.

Por último en el grupo de 61 a 70 años el total de los docentes se mostró parcialmente satisfecho.

Se puede decir en relación a la edad y las políticas administrativas que la población presenta ausencia de insatisfacción, quienes están parcialmente insatisfechos se encuentran en su mayoría entre los grupos de 20 a 30 y de 51 a 60 años, en tanto que el grupo de 31 a 40 años manifiesta una tendencia hacia estar más satisfechos con las políticas administrativas de la organización.

En relación al género, los hombres se manifiestan más satisfechos que las mujeres ya que el 58.33% presentó un nivel medio, un 40% se mostró parcialmente satisfecho y solo el 6.66% restante señaló estar parcialmente insatisfecho, en tanto que el 37.5% de las mujeres presentó un nivel medio, un porcentaje similar (37.5%) señaló estar parcialmente insatisfecha y el 25% restante comentó sentirse completamente satisfecha con las políticas. (ver Fig. 6).

Figura 6: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.



En cuanto a la condición laboral, el 66.66% de los profesores de tiempo completo presentaron un nivel medio, en tanto que el 33.33% restante señalaron estar parcialmente insatisfechos, a diferencia de los profesores de medio tiempo quienes en un 50% están parcialmente satisfechos, un 25% presentaron un nivel medio y el 25% restante se mostró parcialmente insatisfecho.

Los profesores de asignatura fueron quienes presentaron una mayor tendencia hacia la satisfacción, ya que el 16.66% se mostró completamente satisfecho, el 25% parcialmente satisfecho, el 50% mostró un nivel medio y únicamente el 8.35% se mostró parcialmente insatisfecho.

Situación similar se presentó en los considerados en la categoría de otros, quienes en su totalidad 100% manifestaron estar parcialmente satisfechos.

Se puede observar que el grado de satisfacción de los docentes con las políticas administrativas de la organización varía dada su condición laboral ya que tanto los docentes de asignatura, medio tiempo, como los considerados en la categoría de otros presentan una tendencia mayor hacia la satisfacción a diferencia de los de tiempo completo, quienes en su mayoría presentan un nivel medio o se encuentran en un porcentaje mayor parcialmente insatisfechos en comparación con los otros.

En cuanto a la antigüedad, la mitad de los docentes que tienen menos de un año en la institución se muestran parcialmente satisfechos, en tanto que el otro 50% tiene un nivel medio.

En los docentes que tienen de 2 a 5 años se observó que el 16.66% está completamente satisfechos, el 25% parcialmente satisfechos, el 33.33% presentó un nivel medio y el 25% restante está parcialmente insatisfecho.

En los del grupo de 6 a 10 años, se observó que en su mayoría presentaron un nivel medio 66.66% en tanto que un 16.66% se mostró parcialmente satisfecho y un porcentaje similar se manifestó parcialmente insatisfecho.

En lo que respecta a aquellos docentes que llevan más de 10 años en la institución, el 33.33% señaló estar parcialmente satisfecho y el 66.66% presentó un nivel medio de satisfacción con las políticas administrativas.

En general se observa poca variación en los porcentajes en relación al tiempo que se tiene en la institución únicamente en el grupo de 2 a 5 años se observan ciertas discrepancias ya que en este se presentan el porcentaje de docentes que están completamente satisfechos, pero es también en este grupo donde se presenta un porcentaje mayor de docentes parcialmente insatisfechos.

FACTOR IV RELACIONES SOCIALES

En cuanto al grado de satisfacción en este factor se observó que un 52.17% señaló estar parcialmente satisfecho, en 39.13% presentó un nivel medio y un 8.70% manifestó estar parcialmente insatisfecho. (ver Cuadro 6).

Cuadro 6 : DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES SOCIALES.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFECHO	0	0.00%
PARCIALMENTE SATISFECHO	12	52.17%
MEDIO	9	39.13%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	2	8.70%
INSATISFECHO	0	0.00%
TOTAL	23	100.00%

Con respecto a la edad se observó que en el grupo de 20 a 30 años, dos terceras partes de sus integrantes 66.66% se mostraron parcialmente satisfechos, en tanto que la tercera parte restante 33.33% presentó un nivel medio de satisfacción.

Situación similar se observó en el grupo de 31 a 40 años, en donde el 72.72% se mostró parcialmente satisfecho y el 27.27% restante presentó un nivel medio.

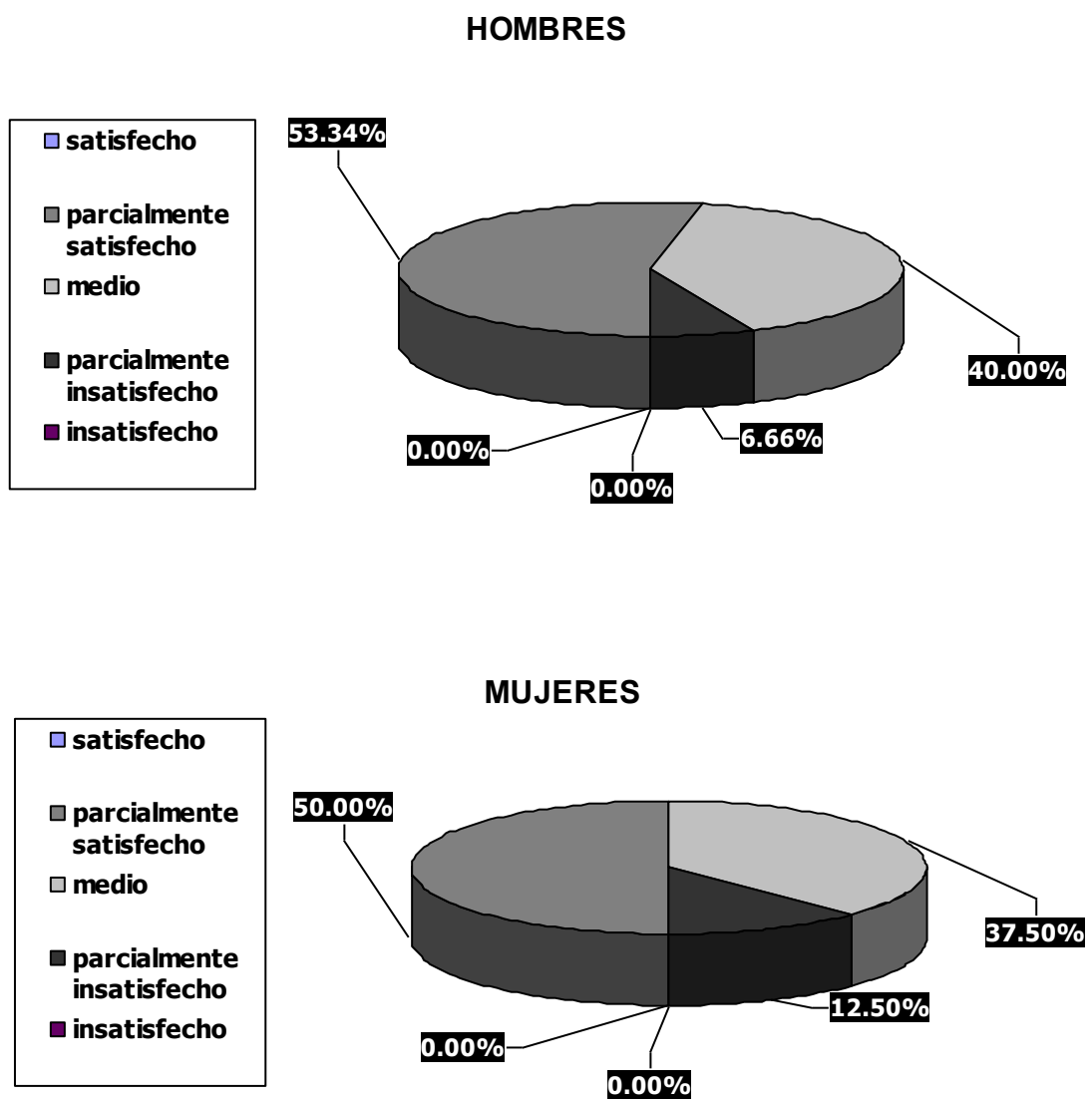
En el grupo de 41 a 50 años, se observó una diferencia ya que el 66.66% obtuvo un nivel medio y el 33.33% restante señaló estar parcialmente insatisfecho.

En lo que respecta el grupo de 51 a 60 años el 100% señaló estar parcialmente satisfecho y un porcentaje similar en el grupo de 61 a 70 años presentó un nivel medio de satisfacción.

Se observa en general una disminución en el grado de satisfacción que presenta el grupo de 41 a 50 años a diferencia de los otros, ya que en este se manifiesta únicamente una parcial insatisfacción con respecto a este factor.

En cuanto al género se observan en general porcentajes muy similares entre hombres y mujeres. El 53.34% de los hombres y el 50% de las mujeres señalaron estar parcialmente satisfechos, el 40% de los primeros y el 37.5% de las segundas, presentaron un nivel medio de satisfacción y un porcentaje menor en ambos géneros, el 6.66% y 12.5% respectivamente se manifestaron parcialmente insatisfechos. (ver Fig. 7).

Figura 7 : DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES SOCIALES.



En cuanto a la condición laboral, se observó que en los tiempos completos el 50% esta parcialmente satisfecho, el 33.33% presentó un nivel medio y el 16.66% restante se mostró parcialmente insatisfecho.

En cuanto a los docentes de medio tiempo, éstos se manifestaron en un 75% parcialmente satisfecho y el 25% restante presentó un nivel medio.

Los docentes de asignatura obtuvieron en su mayoría un nivel medio 50% un 41.66% se mostró parcialmente satisfecho y solo un 8.33% señaló sentirse parcialmente insatisfecho.

Dentro del grupo de otros, el 100% manifestó estar parcialmente satisfecho.

Se observa en los diferentes grupos una tendencia que va de un nivel medio hacia sentirse parcialmente satisfecho, con las relaciones sociales existentes a excepción de un bajo porcentaje en los docentes de tiempo completo que muestra una tendencia contraria.

En cuanto a la antigüedad se observa que el general el grado de satisfacción presentado en la población se ubica en los niveles medio y parcialmente satisfecho.

En aquellos que tienen menos de un año en la institución, el 50% se muestra parcialmente satisfecho y el otro 50% presentó un nivel medio.

De los que tienen de 2 a 5 años el 66.66% esta parcialmente satisfecho, el 25% presenta un nivel medio y únicamente el 8.33% señaló estar parcialmente insatisfecho.

En cuanto a aquellos que se ubican en el grupo de 6 a 10 años el 50% está parcialmente satisfecho, el 33.33% obtuvo un nivel medio y el 16.66% restante se manifestó parcialmente insatisfecho.

El total de los integrantes del grupo de mayor antigüedad, mas de 10 años presento un nivel medio de satisfacción con respecto a las relaciones sociales existentes en la organización.

FACTOR V DESARROLLO PERSONAL

En relación al factor de desarrollo personal se observó que el 52.17% de los docentes presentaron un nivel medio de satisfacción, el 17.39% se mostraron parcialmente satisfechos y un 30.44% señalaron estar completamente satisfechos, ninguno de los docentes manifestó estar parcialmente insatisfecho o completamente insatisfecho (ver cuadro 7).

Cuadro 7: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN	7	30.44%
PARCIALMENTE SATISFECHO	4	17.39%
MEDIO	12	52.17%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	0	0.00%
INSATISFACCIÓN	0	0.00%
TOTAL	23	100.00%

Al relacionar el factor desarrollo personal con la edad, se observó que dos terceras partes de los docentes del grupo de 20 a 30 se mostraron completamente satisfechos 66.66% la tercera parte restante (33.33%) presentó un nivel medio.

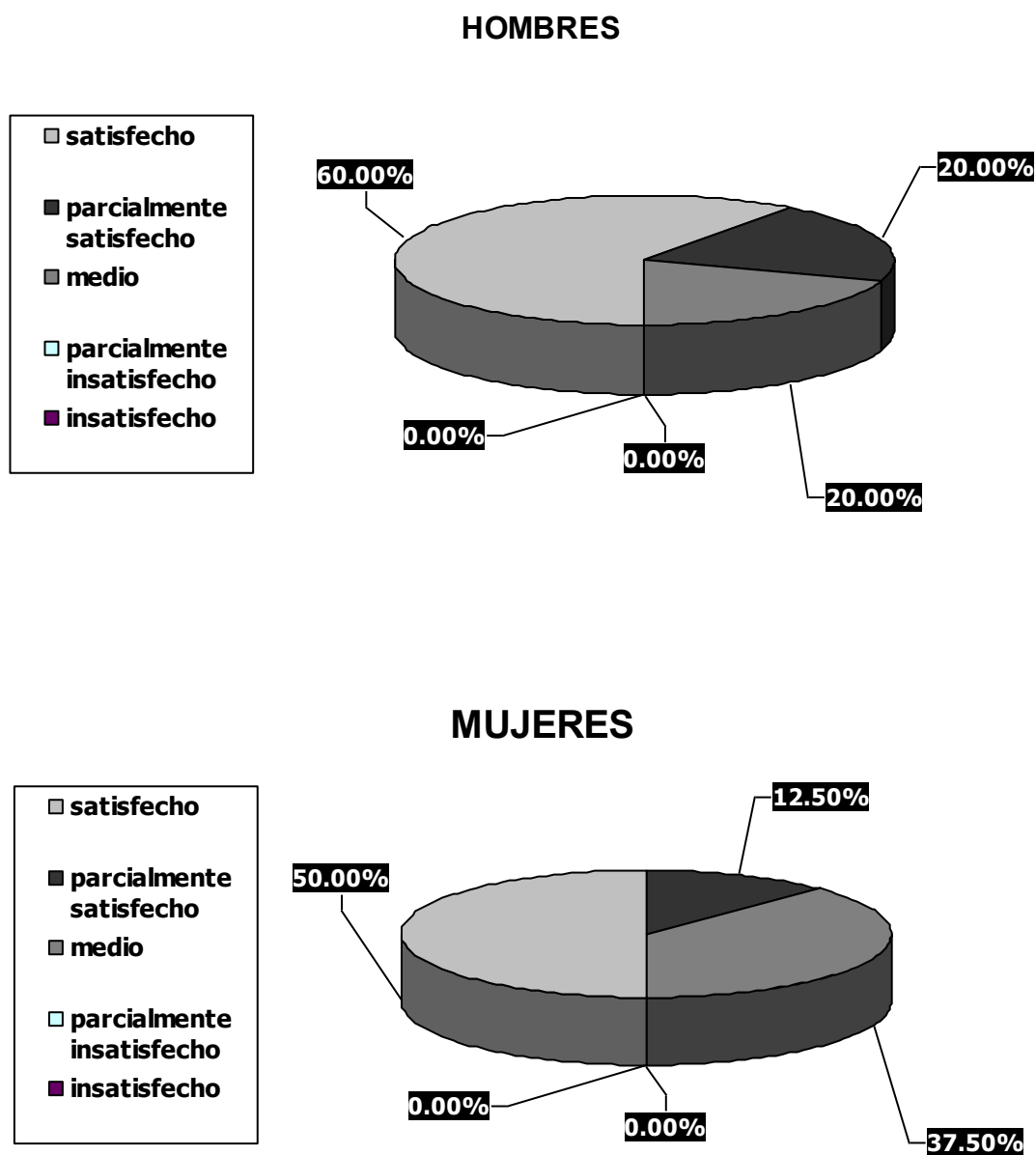
En el grupo de 31 a 40 años, el 45.45% presentó un nivel medio, el 18.18% se mostró parcialmente satisfecho y el 36.36% restante señaló estar completamente satisfecho.

Los docentes de 41 a 50 años, presentaron un nivel medio el 66.66% y el 33.33% restante se mostró parcialmente satisfecho.

La mitad de los integrantes del grupo de 51 a 60 años se manifestaron completamente satisfechos, en tanto que el 50% restante presentó un nivel medio, al igual que el 100% de los integrantes del grupo de 61 a 70 años.

En lo que respecta al género, el 60% de los hombres presentó un nivel medio, el 20% se mostró parcialmente insatisfecho y el 20% restante señaló estar completamente satisfecho. En lo que respecta a las mujeres se observa una diferencia ya que el 50% de estas señaló estar completamente satisfechas, el 12.5% satisfechas parcialmente y el 37.5% presentó un nivel medio (ver Fig.8).

Figura 8: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL.



En cuanto a la condición laboral, se encontró que los docentes de tiempo completo presentaron los porcentajes similares 33.33% en tres diferentes niveles: completamente satisfecho, parcialmente satisfecho y nivel medio.

En tanto que el 50% de los docentes de medio tiempo señalaron estar completamente satisfechos y el 50% restante se ubicó en un nivel medio.

En cuanto a los docentes de asignatura el 58.33% presentó un nivel medio, el 16.66% se mostró parcialmente satisfecho y el 25% restante se mostró manifestó satisfecho.

El 100% de los integrantes de la categoría de otros, se ubicó en un nivel medio.

Al respecto de la antigüedad se observó que aquellos que llevan menos tiempo en la institución (menos de un año) manifestaron una mayor satisfacción, ya que el 50% se mostró completamente satisfecho y el 50% restante se ubico en un nivel medio, en tanto que aquellos que tienen de 2 a 5 años el 33.33% se mostraron completamente satisfechos, el 16.66% parcialmente satisfechos y el 50% restante presentó un nivel medio de satisfacción, mismos porcentajes que se repitieron en el grupo de docentes que tienen de 6 a 10 años de antigüedad.

En el grupo que tienen más de 10 años en la institución los porcentajes variaron en relación a lo observado en otros grupos, ya que el 66.66% se ubica en un nivel medio y el 33.33% restante señaló estar parcialmente satisfecho.

FACTOR VI. DESEMPEÑO DE TAREAS.

En cuando al desempeño de tareas, la población presentó los siguientes niveles de satisfacción: el 52.17% señaló estar completamente satisfecho, el 30.44% parcialmente satisfecho, el 13.05% se ubicó en un nivel medio, el 4.34% comentó estar parcialmente satisfecho y ninguno de los integrantes de la población se mostró completamente insatisfecho. (ver cuadro 8).

Cuadro 8: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE TAREAS.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN	12	52.17%
PARCIALMENTE SATISFECHO	7	30.43%
MEDIO	3	13.04%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	1	4.35%
INSATISFACCIÓN	0	0.00%
TOTAL	23	100.00%

Al relacionar este factor con la edad se observó que dos terceras partes de los docentes 66.66% del grupo de edad de 20 a 30 años, se mostró completamente satisfecho y la tercera parte restante 33.33% señaló estar parcialmente satisfecho.

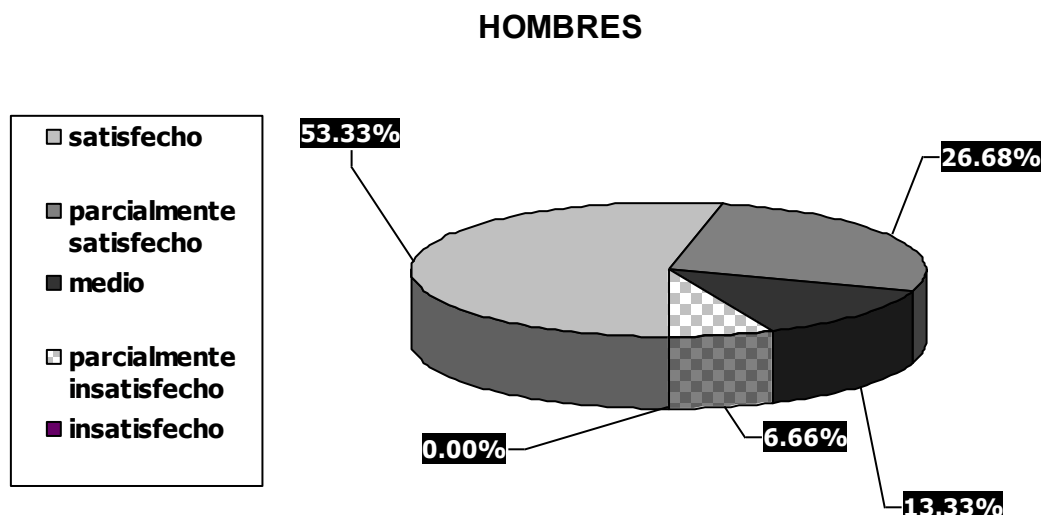
En lo que respecta al grupo de 31 a 40 años el 36.36% señaló estar completamente satisfecho, el 45.45% parcialmente satisfecho, 9.09% se ubico dentro del nivel medio y otro 9.09% se mostró parcialmente satisfecho.

El 50% de los integrantes del grupo de 41 a 50 años se mostró completamente satisfecho con el desempeño de tareas, el 16.66% se mostró parcialmente satisfecho y el 33.33% restante se ubicó en un nivel medio de satisfacción.

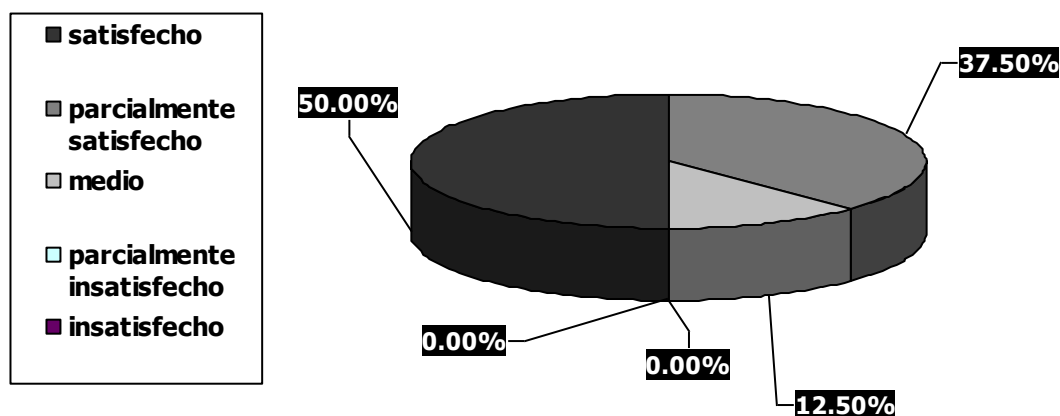
El 100% de los integrantes de los grupos de 51 a 60 y de 61 a 70 años se manifestaron completamente satisfechos.

En lo que respecta al género el 53.33% de los hombres se mostró completamente satisfechos, en tanto que el 50% de las mujeres presentó ese nivel de satisfacción, el 26.68% de los hombres y el 37.5% de las mujeres señalaron estar parcialmente satisfechos, el 13.33% de hombres y el 12.5% de las mujeres se ubicaron en un nivel medio de satisfacción y únicamente el 6.66% de los hombres se mostró parcialmente insatisfecho. (Ver Fig. 9).

Figura 9: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE TAREAS.



MUJERES



En cuanto a la condición laboral se encontró que el 66.66% de los profesores de tiempo completo, están completamente satisfechos, un 16.66% satisfechos parcialmente y otro 16.66% se mostraron parcialmente insatisfechos.

En los maestros de medio tiempo se observó que el 50% se mostró completamente satisfecho, en tanto que el 25% se mostró parcialmente satisfecho y el 25% restante se ubicó en un nivel medio de satisfacción.

El 50% de los profesores de asignatura expresaron satisfacción completa, el 33.33% parcialmente satisfechos y el 16.66% restante se encuentra en un nivel medio.

En lo que respecta a la categoría de otros el 100% se encuentra parcialmente satisfecho.

Respecto a la antigüedad se observó en aquellos que tienen menos de un año en la institución una satisfacción completa en el 50% y el otro 50% se mostró parcialmente satisfecho. Quienes tienen de 2 a 5 años, presentaron niveles de satisfacción completa en un 58.33%, satisfacción parcial en un 33.33% y nivel medio de satisfacción un 8.33%.

El 50% de aquellos que tienen de 6 a 10 años de antigüedad están completamente satisfechos, en cuanto a los niveles de satisfacción parcial, medio e insatisfacción parcial presentaron porcentajes similares 16.66%.

El grupo de más de 10 años de antigüedad presentó porcentajes similares de satisfacción, 33.33% en los niveles de satisfacción completa, parcial y media.

FACTOR VII. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD.

En relación a este factor se observó que los docentes manifestaron en un 4.35% completa satisfacción, en un 30.43% satisfacción parcial, un 47.83% se ubico en un nivel medio y el 17.39% restante se mostró parcialmente insatisfecho (ver cuadro 9).

Cuadro 9: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN	1	4.35%
PARCIALMENTE SATISFECHO	7	30.43%
MEDIO	11	47.83%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	4	17.39%
INSATISFACCIÓN	0	0.00%
TOTAL	23	100.00%

Respecto a este factor y su relación con la variable edad se observó en el grupo de 20 a 30 años que el 33.33% está completamente satisfecho y el 66.66% restante esta parcialmente insatisfecho. Mientras que el grupo de 31 a 40 años se identificó que el 27.27% se mostraba parcialmente satisfecho y el 72.72% se ubicaba en un nivel medio de satisfacción.

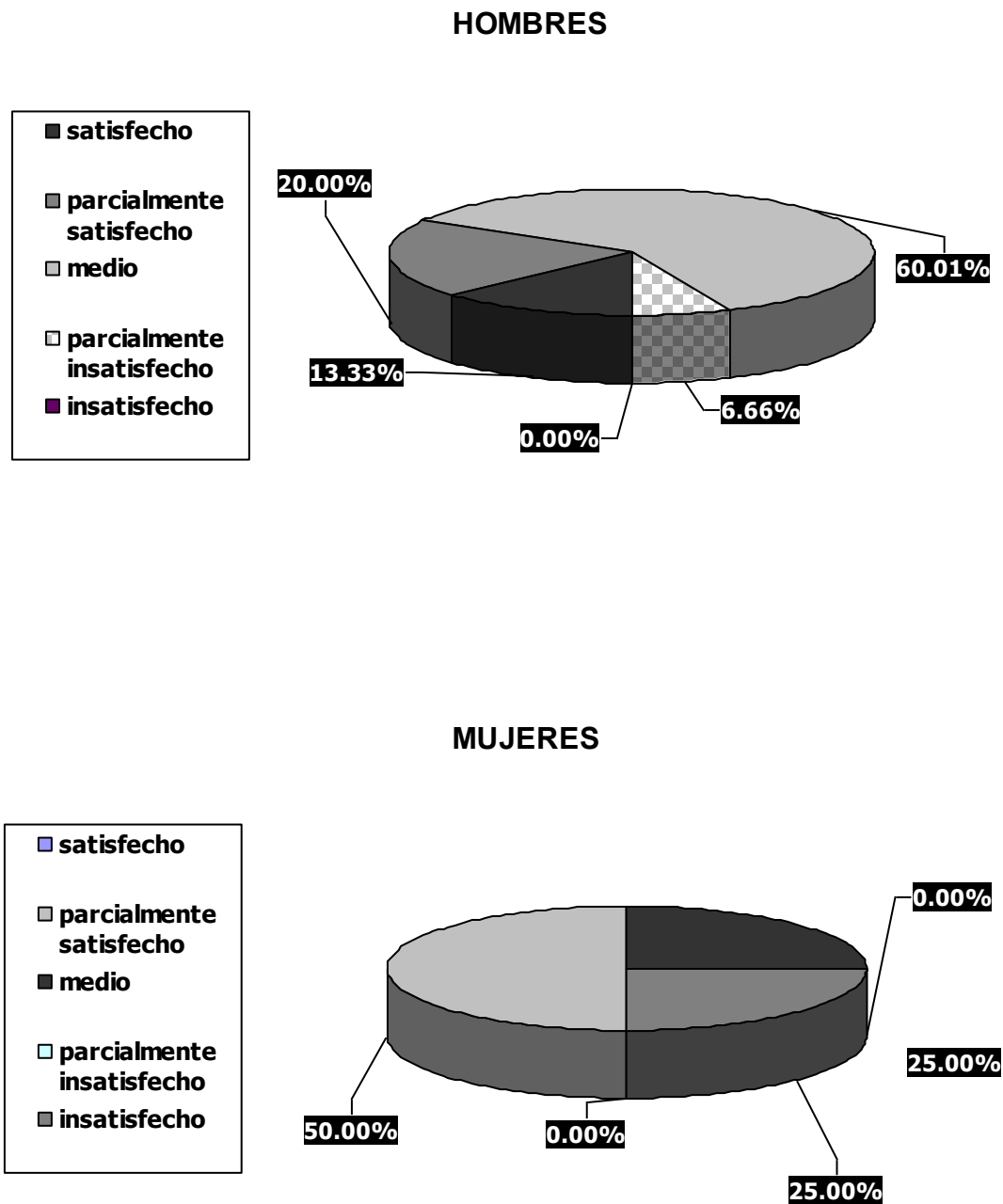
Por otra parte, en el grupo de 41 a 50 años se observaron porcentajes similares 33.33% en los niveles de satisfacción parcial, media e insatisfacción parcial.

En tanto que en el grupo de 51 a 60 años, se observa que el 100% tenia un nivel de satisfacción parcial, el mismo porcentaje se encontró en el grupo de 61 a 70 años, siendo ubicado en un nivel medio.

Con respecto al genero se identificó que el 13.33% de los hombres mostró satisfacción completa, el 20% satisfacción parcial, 60.01% se ubicó en nivel medio y el 6.66% restante mostró parcial insatisfacción.

En cuanto a las mujeres se observó que la mitad de ellas 50% se encontró parcialmente insatisfechas, un 25% se ubicó en un nivel medio y otro 25% presentó insatisfacción parcial (ver fig. 10).

Figura 10: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE LA SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CON LA AUTORIDAD.



En cuanto a la condición laboral dos terceras partes de los profesores de tiempo completo 66.66% se ubicaron en un nivel medio de satisfacción y la tercera parte restante 33.33% mostró un nivel de satisfacción parcial, estos porcentajes variaron significativamente en comparación con los maestros de medio tiempo, ya que un 25% se mostró parcialmente satisfecho, otro 25% se ubicó en un nivel medio y el 50% de estos se mostró parcialmente insatisfecho.

En lo que respecta a los docentes de asignatura el 8.33% presentó un nivel de satisfacción completa, el 33.33% satisfacción parcial, el 41.66% se ubicó en un nivel medio y el 16.66% restante señaló estar parcialmente insatisfecho. En lo que respecta al grupo de otros el 100% se ubicó en un nivel medio.

En relación con la antigüedad se observaron porcentajes similares tanto de completa satisfacción como de insatisfacción 50%. En el grupo de 2 a 5 años se presentó un 41.66% en el nivel medio y en el nivel de parcial insatisfacción. En tanto que el 16.66% restante se mostró completamente insatisfecho.

En aquellos que tienen de 6 a 10 años en la institución el 16.66%, señaló estar parcialmente satisfecho. En tanto que el 83.33% se ubicó en un nivel medio, a diferencia del observado en el grupo de más de 10 años en donde se hallaron porcentajes similares en los niveles de completa satisfacción, parcial satisfacción, y nivel medio donde se encontró un porcentaje de 33.33% respectivamente

Una vez analizados cada uno de los factores, se obtuvo en general el nivel de satisfacción laboral que presentan los docentes de la escuela de psicología, ubicándose en la mayoría de ellos en un nivel medio 82.61%, el 13.04% se mostró parcialmente satisfecho y el 4.35% restante manifestó estar parcialmente insatisfecho (ver cuadro10)

Cuadro 10: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

GRADO DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
SATISFACCIÓN	0	0.00%
PARCIALMENTE SATISFECHO	3	13.04%
MEDIO	19	82.61%
PARCIALMENTE INSATISFECHO	1	4.35%
INSATISFACCIÓN	0	0.00%
TOTAL	23	100.00%

En relación a la edad se observó que el grupo de 20 a 30 años de edad el porcentaje obtenido fue similar 33.33% en los diferentes niveles, parcial satisfacción, satisfacción medio y parcial insatisfacción, en tanto en el siguiente grupo de 31 a 40 años el porcentaje mayor 81.81% se ubico en un nivel medio, en tanto que el 18.18% se mostró parcialmente satisfecho.

El nivel de satisfacción fue constante en los siguientes grupos (de 41 a 50, 51 a 60 y 61 a 70) ya que el 100% de los docentes que conformaban cada uno se ubico en un nivel medio de satisfacción.

En cuanto al género, el 86.66% de los hombres y el 75% de las mujeres se ubicaron en un nivel medio de satisfacción, el 13.33% de los hombres y el 12.5% de las mujeres se mostraron parcialmente satisfechos y únicamente el 12.5% de estas últimas se manifestaron parcialmente satisfechas laboralmente.

En relación a su condición laboral, el 100% de los docentes de tiempo completo se ubican en un nivel medio en tanto que el 75% de los docentes de medio tiempo se ubica en un nivel similar, el 25% restante se muestra parcialmente satisfecho.

En cuanto a los docentes de asignatura el 75% se ubica en un nivel medio, el 18.66% se manifestó parcialmente satisfecho y únicamente el 8.33% restante señala estar satisfecho parcialmente.

En cuanto a la antigüedad en la institución en aquellos que llevan menos de un año se observan porcentajes similares 50% tanto en aquellos que muestran una parcial satisfacción, como en las que se ubican en un nivel medio.

En el grupo de 2 a 5 años se observó que en su mayoría el 83.33% se ubicó en un nivel medio, el 8.33% se mostró satisfecho parcialmente y un igual porcentaje señaló estar parcialmente insatisfecho.

En aquellos que llevan de 6 a 10 años en la institución se observa que la mayoría obtuvo un nivel medio de satisfacción 83.33% y únicamente el 16.66% se mostró parcialmente satisfecho. Finalmente quienes llevan más de 10 años en la institución presentaron en su totalidad 100% un nivel medio de satisfacción.

3.3. SÍNDROME DE BOURNOUT

En lo que respecta a la presencia del Síndrome del Bournout en el personal académico de la escuela de Psicología, se observaron los siguientes resultados, estos a partir de cada uno de los factores considerados en el instrumento:

CANSANCIO EMOCIONAL.

En relación a este factor se observó que los docentes en general presentaron un nivel bajo 65.22%, EL 17.39% obtuvo un nivel medio y un porcentaje similar de docentes 17.39% manifestó un nivel alto de cansancio emocional (ver cuadro 11).

Cuadro 11: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
ALTO	4	17.39%
MEDIO	4	17.39%
BAJO	15	65.22%
TOTAL	23	100.00%

Por grupo de edad, se observó que el 100% de los docentes de 20 a 30 años presentaron un nivel bajo, el grupo de 31 a 40 años más de la mitad, el 54.54% obtuvieron este mismo nivel, en tanto que un 27.27% presentaron un nivel medio y el 18.18% restante obtuvieron un nivel alto.

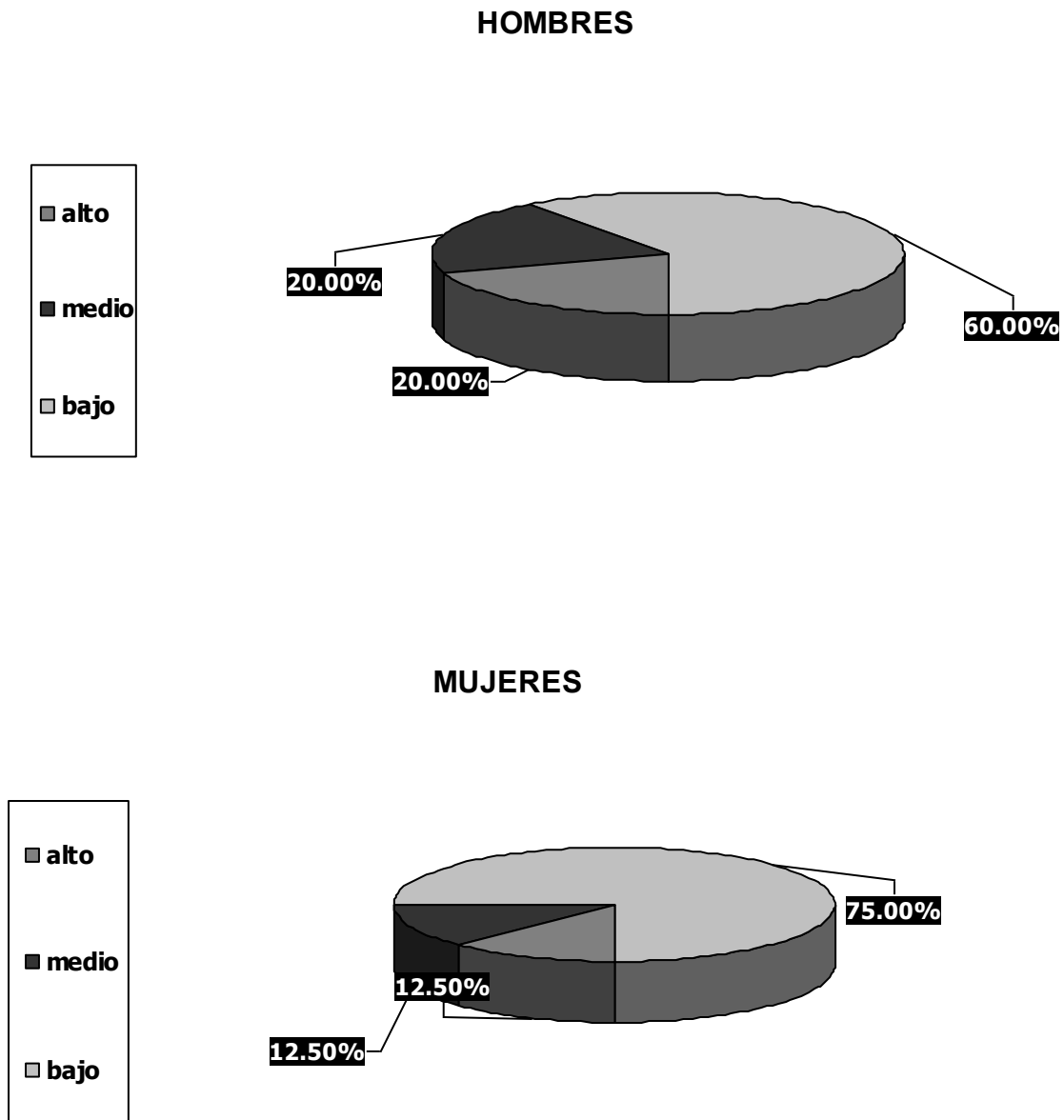
En el grupo de 41 a 50 años, se observó que el 66.66% mostraron un nivel bajo, el 16.66% medio y otro 16.66% un nivel alto.

Los docentes de 51 a 60 años obtuvieron porcentajes iguales 50% tanto en los niveles altos como bajos y el 100% de los docentes del grupo de 61 a 70 años presentaron también un nivel bajo.

En cuanto al género se encontró que los hombres en su mayoría obtuvieron un nivel bajo 60% en tanto que un 20% presentó un nivel medio y el 20% restante un nivel alto.

Por su parte las mujeres mostraron una tendencia similar ya que el 75% de ellas presentaron un nivel bajo, el 12.25% un nivel medio y el restante 12.5% un nivel alto (ver figura 11).

Figura 11: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DEL CANSANCIO EMOCIONAL



En cuanto a su condición laboral se observó que el 50% de los profesores de tiempo completo presentan un nivel alto de cansancio emocional, el 33.33% presentan un nivel medio y únicamente el 16.66% mostraron un nivel bajo.

En tanto que los profesores de medio tiempo el 25% presentan un nivel alto, otro 25% un nivel medio y el 50% restante un nivel bajo.

En cuanto a los profesores de asignatura, la mayoría de ellos, el 91.66% presentó un nivel bajo y únicamente el 18.33% un nivel medio.

En el grupo de otros, el 100% presentó también un nivel bajo.

En relación al tiempo que tienen en la institución, el 100% de los tienen menos de un año presentaron niveles bajos, los del grupo de 2 a 5 años presentaron un porcentaje similar ya que el 91.66% obtuvo también ese nivel, únicamente el 8.33% presentó un nivel alto.

En cuanto al grupo de 6 a 10 años de antigüedad se observó que el 66.66% presentó un nivel medio y el 33.33% restante un nivel alto.

Finalmente en aquellos que tienen más de 10 años en la institución se observó que una tercera parte presentan un nivel alto de cansancio emocional, en tanto que el 66.66% presentó un nivel bajo.

DESPERSONALIZACIÓN.

En cuanto a este factor, la mayoría de los docentes presentó un nivel bajo 65.22%, un 26.09% un nivel medio y únicamente el 8.70% un nivel alto (ver cuadro 12).

Cuadro 12: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE DESPERSONALIZACIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
ALTO	2	8.70%
MEDIO	6	26.09%
BAJO	15	65.22%
TOTAL	23	100.00%

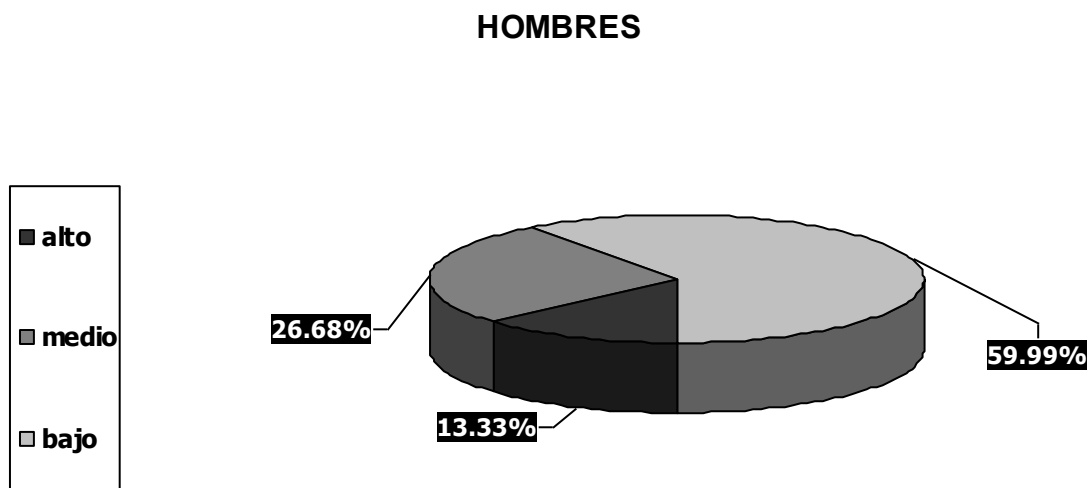
Por grupo de edad, se observó que el 100% de los docentes de 20 a 30 años presentaron un nivel bajo, al igual que el 36.36% de los del grupo de 31 a 40 años, el 45.45% de ese mismo grupo presenta un nivel medio y únicamente el 18.18% obtuvo un nivel alto.

En cuanto al grupo de 41 a 50 años el 83.83% presentó un nivel bajo y el 16.16% restante un nivel medio.

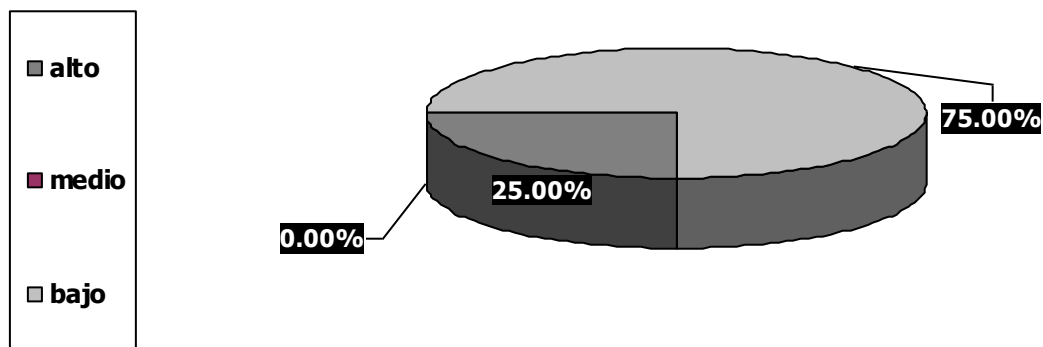
En los grupos de 51 a 60 y de 61 a 70 años, se presentaron porcentajes similares, el 100% de los docentes de ambos grupos obtuvieron un nivel bajo.

En cuanto al género se observó que el 60% de los hombres y el 75 % de las mujeres presentaron un nivel bajo, el 26.68% de los hombres y el 25% de las mujeres obtuvieron un nivel medio, y únicamente el 13.33% de los primeros presentaron un nivel alto de despersonalización (ver figura 12).

Figura 12: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE DESPERSONALIZACIÓN



MUJERES



En cuanto a su condición laboral un 16.16% de los docentes de tiempo completo obtuvieron un nivel alto, otro 16.16% un nivel medio y el 66.66% presentaron un nivel bajo.

En tanto que los docentes de medio tiempo presentaron porcentajes similares 50% en el nivel medio como en el nivel bajo.

En lo que respecta a los docentes de asignatura, el 75% de estos presentaron un nivel bajo y el 25% restante un nivel medio. El 100% de los docentes clasificados en la categoría de otros obtuvieron un nivel alto de depersonalización.

En cuanto a la antigüedad del grupo de docentes de menos de un año en la institución el 100% obtuvo un nivel bajo. Mismo nivel que presentó el 66.66% de los docentes que tienen de 2 a 5 años en la institución, el 25% de estos presentó un nivel medio y el 8.33% restante un nivel alto.

En el grupo de 5 a 10 años de antigüedad, se observa que el 66.66% mostró un nivel bajo, el 16.66% un nivel medio y otro 16.66% un nivel alto.

Finalmente aquellos que tiene mas de 10 años presentaron en su mayoría un nivel medio 66.66% y el 33.33% restante se ubicó en un nivel bajo.

REALIZACIÓN PERSONAL

En lo que respecta a este factor, más de la mitad de los docentes el 56.52% presentó un nivel alto, el 30.43% un nivel medio y el 13.04% restante se ubicó en un nivel bajo (ver cuadro 13).

Cuadro 13: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL GRADO DE REALIZACIÓN PERSONAL.

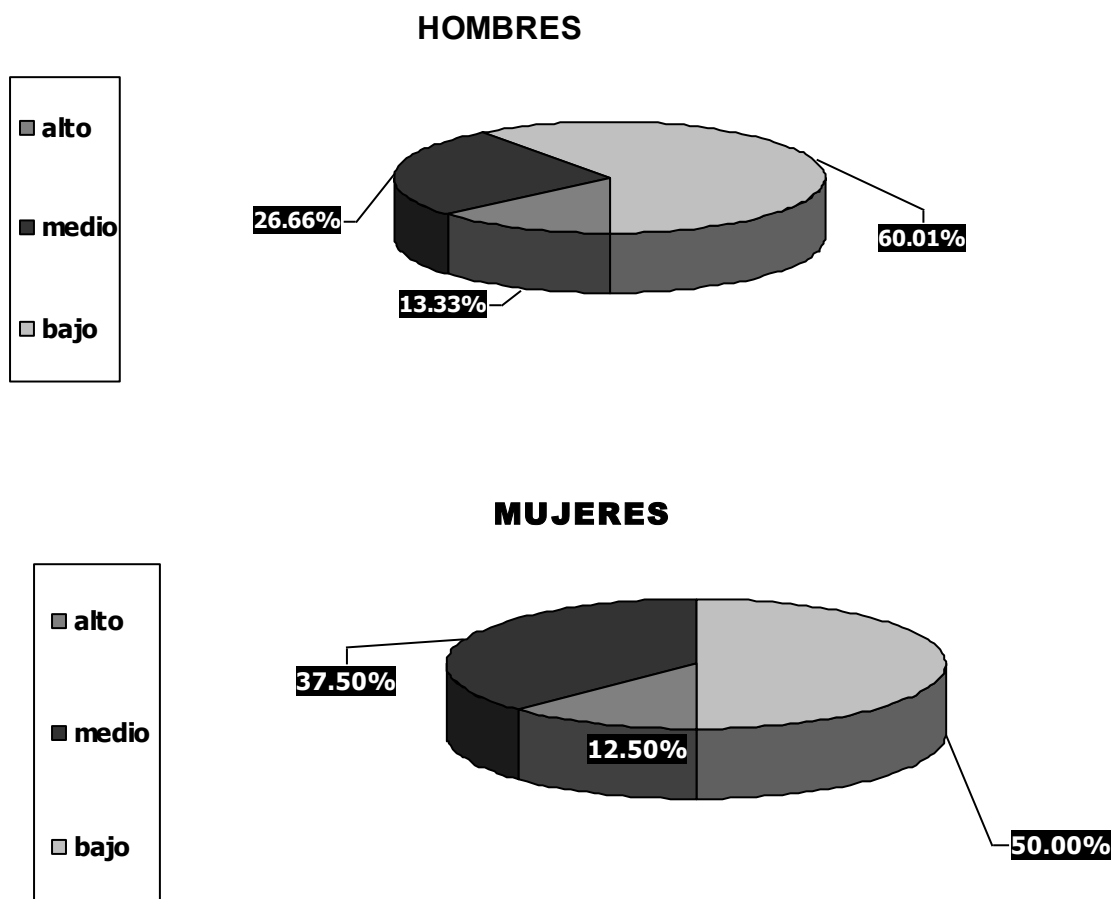
NIVEL DE SATISFACCIÓN	No DE DOCENTES	PORCENTAJE
ALTO	13	56.52%
MEDIO	7	30.43%
BAJO	3	13.04%
TOTAL	23	100.00%

En relación a la edad en el grupo de 20 a 30 años, se observó que el 66.66% presentó un nivel alto y el 33.33% restante un nivel medio. En el grupo de 31 a 40 años el 72.72% obtuvo un nivel alto, el 18.18% un nivel medio y únicamente el 9.09% un nivel bajo.

Del grupo de 41 a 50 años el 33.33% presentó un nivel alto, el 50% un nivel medio y el 16.16% bajo. En el grupo de 51 a 60 años la mitad 50% mostró un nivel alto y el otro 50% un nivel medio, en tanto que aquellos que tienen de 61 a 70 años el 100% se mostró con un nivel bajo.

En cuanto al género, se observó que el 60% de los hombres y el 50% de las mujeres tuvieron un nivel alto, el 26.66% de los hombres y el 37.5% de las mujeres un nivel medio y el 13.33% de los hombres y el 12.5% de las mujeres mostraron un nivel bajo de realización (ver figura 13).

Figura 13: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR GÉNERO DE LA REALIZACIÓN PERSONAL



En cuanto a la condición laboral, el 83.83% de los docentes de tiempo completo mostraron un nivel alto, en tanto que el 16.66% restante un nivel bajo, en los de medio tiempo se observó que el 75% obtuvo un nivel alto y el 25% un nivel medio. En tanto que los de asignatura se ubicaron en un nivel alto 33.33%, medio 50% y el 16.66% en un nivel bajo.

En lo que respecta al grupo de otros, el 100% se ubicó en un nivel alto.

En relación a la antigüedad, en aquellos que tienen menos de un año, se ubicó que el 50% tiene un nivel alto y el otro 50% un nivel medio.

Del grupo de 2 a 5 años, el 58.33% presentó un nivel alto, el 33.33% medio y el 8.33% restante bajo.

El 66.66% del grupo de 6 a 10 años presentó un nivel alto, en tanto que porcentajes similares 16.66% se observaron tanto en los niveles bajos como medios.

Finalmente aquellos que tienen más de 10 años en la institución observaron porcentajes similares 33.33% en cada uno de los niveles.

En general ninguno de los docentes presentó el síndrome de BOURNOUT ya que no cumplió con las condiciones para determinarlo, es decir obtener un nivel alto de cansancio emocional como de despersonalización y presentar un nivel bajo de realización personal.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos, se determinó que las variables en estudio no están asociadas, es decir que no existe una relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome del Burnout los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

Por lo que se rechaza la hipótesis de investigación, esto se pudo establecer a través de la prueba estadística Ji Cuadrada, como prueba de independencia para determinar si dos variables se hallan asociadas o son independientes entre sí en una muestra. El valor obtenido es menor que el valor teórico, lo que permite concluir que no existe correlación entre ambas variables.

En relación al grado de satisfacción laboral que presentan los docentes se determinó que en general presentan un nivel medio, siendo esta una constante tanto en hombres como en mujeres.

Independientemente de su condición laboral, o sus años en la institución el grado de satisfacción muestra una tendencia a permanecer constante, a excepción de la mitad de los docentes que tienen menos de un año, quienes en general se mostraron más satisfechos.

Uno de los objetivos del presente estudio era determinar si los docentes de la Escuela de Psicología presentaban el Síndrome de Burnout. En general ninguno de los docentes presentó el síndrome, ya que no se cumplió con las condiciones para determinarlo, es decir que alguno hubiera obtenido un nivel alto de cansancio emocional como de despersonalización y presentar también un nivel bajo de realización personal.

Sin embargo, se obtuvieron datos significativos que pudieran representar focos de atención para que en un futuro algunos de los docentes desarrollara el síndrome, como es el hecho de observarse niveles altos de cansancio emocional en una quinta parte de los docentes, presentándose esta situación en los distintos grupos de edad, tanto en hombres como en mujeres.

Esta situación adquiere mayor relevancia en cuanto a su condición laboral, ya que se observó que la mitad de los profesores de tiempo completo presentan un nivel alto de cansancio emocional, y otro porcentaje importante presentan un nivel medio. En cuanto a la antigüedad, aquellos que tienen de 6 a 10 años en la institución, presentaron casi en su totalidad un nivel medio y alto.

En cuanto a la despersonalización, se observaron niveles altos en una décima parte de los docentes, ubicándose estos en los docentes de tiempo completo, hombres del grupo de edad de 31 a 40 años, con 5 a 10 años en la institución.

Proporciones similares se observaron en lo que respecta a la realización personal, en donde quienes presentaron un bajo nivel fueron los docentes más jóvenes independientemente del género, así como los docentes de tiempo completo y los de asignatura, independientemente del tiempo que llevan en la institución, con excepción de aquellos que tienen menos de un año, quienes no presentaron niveles bajos en este factor.

Estas apreciaciones coinciden con lo planteado en el marco teórico del documento en donde se hace referencia a algunas características que son comunes en aquellos que pueden desarrollar el síndrome, como es el cansancio emocional originado por la demanda de aquellos a quienes se atiende, así como el hecho de presentar sobrecarga de trabajo y diversas actividades, como ocurre con los docentes de tiempo completo.

En ese sentido se recomienda a la organización implementar algunas estrategias organizacionales tendientes a disminuir el estrés, a fin de prevenir la presencia del síndrome sobre todo en aquellos docentes cuyas características los hace más propensos a desarrollarlo. Como puede ser la capacitación para el desarrollo de habilidades, el establecimiento de metas alcanzables con la participación conjunta del docente, el rediseño del trabajo y la eficientización de la comunicación formal de la organización.

Así también es conveniente hacer concientes a los docentes de la posibilidad de desarrollar la enfermedad para que ellos decidan por cuenta propia implementar las estrategias individuales que consideren pertinentes.

En cuanto a identificar cuales son las principales condiciones organizacionales que determinan la satisfacción laboral en el personal docente de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

Se observó que en lo que respecta a las condiciones físicas y materiales los docentes en general presentan niveles de satisfacción que van de medio hacia abajo, principalmente aquellos que tienen que desarrollar otras actividades además de la impartición de clase, como son los docentes de tiempo completo.

En cuanto a la satisfacción con los beneficios laborales y remunerativos se observó que en general se presentó niveles de satisfacción que van de medio hacia abajo, independientemente del género y la edad, como de la condición laboral, situación que viene a corroborar lo planteado por (Von Haller, 1979) quien señala que el factor remuneración económica contribuye más a la insatisfacción que a la satisfacción del trabajador. Rara vez alguien manifiesta satisfacción por la cantidad que percibe como salario.

En lo que respecta a las políticas administrativas, se presentó un nivel de satisfacción que va de medio hacia arriba, siendo los más satisfechos los hombres y los docentes de medio tiempo y asignatura, a diferencia de los de tiempo completo, quienes en general mostraron un nivel medio de satisfacción e inclusive se observaron parcialmente insatisfechos. Lo anterior puede

explicarse en razón de que en el momento del estudio había una indefinición en cuanto a la autoridad formal en la institución, por tanto existía poca claridad en la aplicación de estas políticas, siendo ellos los más afectados por su condición de tiempo completo.

En lo que respecta a los factores de desarrollo personal y desempeño de tareas, se observaron porcentajes muy similares, en donde el nivel de satisfacción en general va de un nivel medio hacia arriba, es decir que independientemente de la edad, género, condición laboral y antigüedad, los docentes manifestaron sentirse satisfechos con las actividades que realizan, valorando su trabajo, considerando como interesante y de importancia para la institución.

Situación que coincide con lo planteado por (Davis; Herzberg, 1959) comparte esa postura y recomienda que para que los individuos se sientan satisfechos se deben de acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, oportunidades de desarrollo, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad, logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas.

En cuanto al factor de relaciones sociales se observó que los docentes en un mayor porcentaje se mostraron parcialmente satisfechos, en general esa fue la tendencia, solamente se observó cierta variación en los docentes de tiempo completo, esto quizás originado por falta de políticas que regulen su interacción durante la realización de actividades conjuntas. En lo general los resultados coinciden con lo planteado por (Von Haller, 1979) quien plantea que este tipo de relaciones contribuyen tanto a la satisfacción como a la insatisfacción del empleado. Un hombre que se siente y considera a sí mismo miembro de un grupo eficiente y unido es más feliz en su trabajo que otro que se siente inadaptado.

Ante esto se recomienda a la institución poner especial atención a los factores que están generando poca satisfacción en los docentes, específicamente aquellos que tienen que ver con las políticas administrativas y las condiciones físicas y materiales, por otra parte se recomienda también implementar sistemas formales de evaluación de desempeño de acuerdo a su condición laboral, que posibilite a los docentes ser sujetos de un reconocimiento por los resultados obtenidos.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. , Heredia, V. (2001). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas.

Bolles, R. (1990). Teoría de la motivación: investigación experimentación y evaluación. México: Trillas.

Buendía, J. (1998). Estrés laboral, agotamiento y enfermedad. **Recuperado el 20 de Julio del 2005, de [http: www.campus-oei.org](http://www.campus-oei.org).**

Braza, P. (1990). Psicología del trabajo. México: Mc Graw Hill

Coffer, C. (1999). Motivación y emoción. México: Limusa.

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Thomson

Davis, K. , Newstrom, J. (1999) Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.

Fleishman, E. (1979). Estudios de Psicología Industrial y del personal. México: Trillas.

Gálvez, J. (1989). La satisfacción Laboral de los Académicos Mexicanos. México: Biblioteca de la Educación Superior.

Gil Monte, P. (1996). **Un estudio sobre antecedentes significativos del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos.** Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones. México.

Hernández Sampieri, R. (1998) Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Hombrados, M. (1997). Estrés y Salud. Valencia, España: Promolibro

Kreitner, R. , Kinick, A. (1998), Comportamiento de las Organizaciones. España: Mc Graw Hill.

Kreitner, R. , Kinick, A. (2003) Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas. México: Mc Graw Hill.

Robbins, S. Stephen. (1998). La administración en el mundo de hoy. México: Editorial Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional (10ªed.). México: Pearson prentice Hall.

Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico organizacional. México: Alfaomega.

Rodríguez, J. (2004). Administración Moderna de Personal. México: Thomson

Rodríguez, J. (2004). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. México: Thomson

Rodríguez, M. , Ramírez, P. (2001). Psicología del Mexicano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.

Schultz, D. (1998). Psicología industrial. México: Mc Graw Hill.

Soto, E. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Thomson

Von Haller, G. (1979). Tratado de Psicología empresarial. Barcelona, España:
Martínez Roca S.A.

Zepeda, F. (1999). Psicología Organizacional. México: Pearson

APÉNDICE

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Los cuestionarios que usted encontrará en este cuadernillo forman parte de un proyecto de investigación que tienen como finalidad conocer su opinión con respecto a algunos aspectos relacionados con su trabajo, le agradeceremos contestar de manera sincera a cada uno de los cuestionamientos, recordando que no existen respuestas buenas ni malas.

DATOS GENERALES

Profesión: _____ Edad: _____ años Sexo(M) (H)

Fecha de Aplicación: ____/____/____

Grado Máximo de Estudios	Profesor de:	No. de Materias Impartidas	No. de Alumnos	Estado Civil	Antigüedad en la Institución
Licenciatura <input type="radio"/>	Tiempo completo <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	1-25 <input type="radio"/>	Soltero (a) <input type="radio"/>	1-11 meses <input type="radio"/>
Especialidad <input type="radio"/>	Medio tiempo <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	26-60 <input type="radio"/>	Casado (a) <input type="radio"/>	12-23 meses <input type="radio"/>
Maestría <input type="radio"/>	Por asignatura <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	50-75 <input type="radio"/>	Unión Libre <input type="radio"/>	2 años - 5 años <input type="radio"/>
Doctorado <input type="radio"/>	Otros: <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	75-100 <input type="radio"/>	Divorciado <input type="radio"/>	5 años - 10 años <input type="radio"/>
		5 <input type="radio"/>	100-125 <input type="radio"/>	Otro: <input type="radio"/>	10 años ó más <input type="radio"/>

Instrucciones: Marque en la columna de la derecha el enunciado que más describe a la oración que se le indica, según sea el caso.

Completamente de acuerdo (5); De acuerdo(4); Medianamente de acuerdo(3);
Desacuerdo(2); Completamente en desacuerdo(1).

1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	5	4	3	2	1
6.- Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	5	4	3	2	1
7.- Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
8.- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	5	4	3	2	1
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.	5	4	3	2	1
10.- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	5	4	3	2	1
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
12.- Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando le (s) pido alguna consulta sobre mi trabajo.	5	4	3	2	1
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	5	4	3	2	1
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	5	4	3	2	1
17.- Me disgusta mi horario.	5	4	3	2	1
18.- Disfruto de cada labor en mi trabajo.	5	4	3	2	1
19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
20.- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.	5	4	3	2	1
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5	4	3	2	1
26.- Mi trabajo me aburre.	5	4	3	2	1
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
28.- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	5	4	3	2	1
30.- Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
31.- No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	5	4	3	2	1
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1
33.- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	5	4	3	2	1
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	5	4	3	2	1
35.- Me siento complacido (a) con la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
36.- Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	5	4	3	2	1

CONTINUÉ CON EL SIGUIENTE CUESTIONARIO..... GRACIAS!!!!!!

Instrucciones: Marque en la columna de la derecha el enunciado que más describe a la acción que se le indica según sea el caso.

Todos los días(6); Pocas veces a la semana(5); Una vez a la semana(4); Pocas veces al mes o menos(3); Una vez al mes o menos(2); Pocas veces al año o menos(1); Nunca(0).

01.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	6	5	4	3	2	1	0
02.- Me siento cansado (a) al final de la jornada de trabajo.	6	5	4	3	2	1	0
03.- Me siento fatigado cuando tengo que ir a dar clases.	6	5	4	3	2	1	0
04.- Comprendo fácilmente como se sienten mis colegas y alumnos.	6	5	4	3	2	1	0
05.- Trato a algunos colegas y alumnos como si fueran objetos impersonales.	6	5	4	3	2	1	0
06.- Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	6	5	4	3	2	1	0
07.- Trato muy eficazmente los problemas de mis colegas y alumnos.	6	5	4	3	2	1	0
08.- Me siento agotado por dar clases.	6	5	4	3	2	1	0
09.- Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de mis colegas y alumnos.	6	5	4	3	2	1	0
10.- Me he vuelto más insensible con mis colegas y alumnos desde que ejerzo este trabajo.	6	5	4	3	2	1	0
11.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	6	5	4	3	2	1	0
12.- Me siento muy activo.	6	5	4	3	2	1	0
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.	6	5	4	3	2	1	0
14.- Creo que estoy trabajando demasiado.	6	5	4	3	2	1	0
15.- Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis colegas y alumnos.	6	5	4	3	2	1	0
16.- Trabajar directamente con mis colegas y alumnos me produce estrés.	6	5	4	3	2	1	0
17.- Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis colegas y alumnos.	6	5	4	3	2	1	0
18.- Me siento estimulado después de trabajar con mis colegas y alumnos.	6	5	4	3	2	1	0
19.- He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.	6	5	4	3	2	1	0
20.- Me siento acabado.	6	5	4	3	2	1	0
21.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	6	5	4	3	2	1	0
22.- Siento que mis colegas y alumnos me culpan por algunos de sus problemas.	6	5	4	3	2	1	0

!!!!!!GRACIAS POR TU TIEMPO!!!!!!