



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FINAL

La exposición de docentes de educación primaria al Síndrome de
Burnout.

Investigación realizada en escuelas públicas y privadas
en la región del Gran Buenos Aires (GBA)

Carrera: Licenciatura en Recursos Humanos

Integrantes:

- ❖ Berchi, Sofía Carla
- ❖ Kindsvater, María Martina

Profesoras:

- ❖ De Arteche, Mónica Regina
- ❖ Polifrone, Eliana

AÑO 2015

Abstract

El propósito de esta investigación se basa en el análisis de las causas generadoras del estrés laboral y el posible desencadenamiento del síndrome del quemado en docentes de escuelas primarias tanto públicas como privadas del Gran Buenos Aires. Como objetivos nos propusimos determinar los factores estresores que inciden en el estrés de los docentes en su ámbito laboral, establecer las medidas de prevención o corrección a implementar para evitar los efectos del síndrome y plantear la intervención de un área de recursos humanos en las instituciones como solución al problema planteado.

Para ello, se llevó a cabo una metodología tanto cuantitativa como cualitativa para abarcar indicadores y se realizó el test “Maslach Burnout Inventory” a una muestra de 38 docentes para determinar el grado o etapa del síndrome en el que se encuentran los mismos, así como los aspectos cualitativos donde se utilizó una entrevista dirigida a los directivos de las instituciones para evaluar los métodos de prevención que implementan y así poder sacar conclusiones y proponer mejoras al respecto.

En referencia a los resultados y conclusiones principales de la investigación de campo se puede observar que el síndrome de Burnout se encuentra presente en un gran porcentaje de aquellos que ejercen la docencia en nivel primario. Asimismo se evidencia la falta de prevención e implementación de prácticas de recursos humanos como técnicas de solución de problemas y autocontrol dirigidos especialmente a los docentes para prevenir los riesgos psicosociales que atrae el síndrome del quemado.

Agradecimientos

Al finalizar el presente trabajo de investigación queremos agradecer a todas las personas e instituciones que participaron y nos brindaron su aporte, colaborando en la realización del mismo sin los cuales hubiese sido imposible llevar adelante esta experiencia.

También queremos agradecer de manera especial por la comprensión y paciencia a nuestros familiares, amigos y compañeros por el ánimo recibido de parte de ellos en todo momento.

A todos ustedes, muchas gracias.

➤ ÍNDICE

Justificación	6
Preguntas	8
Objetivos	8
Alcance:	9
Marco Teórico	9
Capítulo 1. BurnOut: cuando el trabajo te quema	9
1.1 La docencia: una profesión expuesta.	9
1.2 El camino hacia la enfermedad: Etapas del Burnout	11
1.3 Causas y Tipos de Estresores	12
1.4 Señales de alarma: Síntomas y Manifestación	16
1.5 Desenlace: Consecuencias y Efectos	18
1.6 Sobre la prevención: Seguridad y Salud de los docentes	20
Capítulo 2. Modelos Teóricos-Explicativos del burnout	23
2.1 Modelo de descompensación valoración-tarea-demanda por Kyriacou y Sutcliffe	23
2.2 Modelo Sociológico por Faber y Woods	25
2.3. Modelo opresión-demografía por Maslach y Jackson	25
2.4 Modelo demografía-personalidad-desilusión por El Sahili	26
Capítulo 3. Marco Legal y Jurídico	27
3.1 ¿Se considera al Burnout una enfermedad profesional?	27
3.2 Acerca del Listado de Enfermedades Profesionales	29
3.3 Casos y Fallos Plenarios	31
3.3.1 Piraro, Mónica: La Buenos Aires Compañía de Seguros.	31
3.3.2 Caso José Manuel Suárez	31
3.3.3 Caso H.S.B.C Bank Argentina-despido	32
Metodología	33

Trabajo de Campo.....	39
Análisis de Resultados	41
Conclusiones.....	61
BIBLIOGRAFÍA:.....	65
ANEXOS	72
Anexo 1: Cuestionario MBI a docentes	72
Anexo 2: Encuesta a docentes	76
Anexo 3: Entrevista a los Directivos	79

Justificación

Según el portal de las universidades españolas y latinoamericanas *Universia (2013)*, el "burnout" es también conocido como el síndrome del "quemado" y obedece al desgaste físico y emocional de la persona. Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del burnout, aunque de forma más completa podemos entender el burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo y en este caso los alumnos.

Nuestro trabajo de investigación se enfocará en la docencia primaria realizada en escuelas públicas y privadas, trabajo que expone a los profesionales a tener a cargo a grupos numerosos y tener que tratar con una gran cantidad de pares. Esta situación a muchos les termina por provocar un desgaste total, se sienten insatisfechos, se muestran ariscos y reacios a tener que relacionarse con el otro.

Los desequilibrios mentales fundados en la violencia y en las malas condiciones de trabajo cambiaron la realidad de los maestros. Según un estudio realizado por el grupo de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico de la Universidad de Murcia en España, en el ámbito de educación Primaria, Secundaria y Bachillerato, el 65% de los profesores padecen burnout (Universia; 2013). En el caso de nuestro país, el 40% de las licencias otorgadas a docentes se debe a enfermedades psiquiátricas según un relevamiento realizado por el diario "Perfil" (año 2006) en 20 distritos del país.

La psicóloga laboral Deolidia Martínez, investigadora del Instituto de Investigaciones Pedagógicas Marina Vilte, de la Confederación de Trabajadores de la Educación de la República Argentina (CTERA, entidad gremial de segundo grado -Federación- que afilia sindicatos docentes de todas las jurisdicciones educativas del país), afirmó que las estadísticas son mayores porque "los problemas psiquiátricos ocasionan menos registros ya que los maestros aún en condiciones de extrema tensión siguen dictando clases".

Por último, La Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) produjo el documento institucional "Estudio para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el trabajo y la Calidad de vida Laboral en docentes de Educación Primaria Básica" publicado en el año 2009. Este informe presenta una investigación donde se analiza el Síndrome de Quemarse en el trabajo en el ámbito escolar en un territorio geográfico determinado, la Provincia de Buenos Aires, destacándose la importancia de esta problemática, las relaciones psicosociales que se generan y los impactos negativos sobre la totalidad de los actores que integran el sistema educativo. En este estudio, los docentes expresaron un profundo sentimiento de frustración, de impotencia y rabia ante la dificultad o imposibilidad de cumplir en forma eficiente su rol docente con los niños, la imposibilidad de satisfacer las demandas y expectativas, no poder alcanzar niveles de calidad al realizar las tareas cotidianas, deber bajar los niveles de calidad en relación con las expectativas de aprendizaje de los alumnos. Además, se quejaron de los bajos salarios y como consecuencia de que muchos tuvieran que tener uno o dos o hasta tres cargos para garantizar la subsistencia de su familia, de las condiciones del local escolar (falta de adecuada calefacción, goteras, lugar para llevar a cabo actividades recreativas etc.), de la poca formación y la falta de herramientas teórico-técnicas para trabajar con las dificultades de aprendizaje y para manejar la violencia y los límites en la escuela, de la falta de apoyo técnico en salud mental y salud laboral, entre otras quejas. Por otro lado, reconocen que tienen poca información sobre los riesgos psicosociales del trabajo. En cuanto a la automedicación, no consideraron su uso como estrategia de afrontamiento, no la reconocieron como nociva. Justificaron su uso a partir de una serie de malestares vinculados con problemas músculo-esqueléticos, dolores de estómago, dificultad para dormir, etc. Argumentaron su uso, sin consulta médica a que estos problemas se repetían en el tiempo y entonces una vez consultado, en las siguientes ya "sabían que hacer". Coincidieron en destacar que conocían "a docentes de otras escuelas", que abusaban de psicofármacos y de la automedicación.

Es por estos motivos que nos inclinamos al estudio e investigación de este tema ya que lo consideramos de amplia relevancia social debido a la responsabilidad de los maestros por ser los promotores de enseñanza y transmitir a niños y jóvenes una buena educación. Las consecuencias de esta situación no sólo afectan al profesor, en su salud física y bienestar psicológico; también inquietan a la organización, en aspectos tales como

el ausentismo o abandono y por consiguiente, repercute en el alumno quien es el directo receptor de la buena o mala calidad del servicio prestado por el docente. Para disminuir estos efectos, a lo largo de la investigación se plantearán posibles soluciones a poner en práctica para disminuir los síntomas y riesgos que produce el síndrome de burnout.

Preguntas

- a. ¿En qué grado se puede percibir en los docentes de educación primaria el síndrome de burnout generado por su actividad laboral?
- b. ¿Cuáles son los síntomas y factores estresores más frecuentes que pueden padecer los docentes relacionados a tal síndrome y qué medidas de prevención aplican las instituciones educativas?

Objetivos

Nuestro trabajo de investigación se enfocará en:

- a. Determinar la influencia de diversos factores relevantes que inciden al estrés laboral. (**Autores:** Kyriacoi y Sutcliffe)
- b. Determinar las medidas de prevención o corrección que se pueden implementar para evitar o disminuir los efectos del síndrome.
- c. Proponer y justificar la implementación de un área de recursos humanos en las escuelas.

Alcance:

Nuestra muestra para el trabajo de campo se basa en docentes de escuelas tanto públicas como privadas de educación primaria ubicadas en Capital Federal y en el Conurbano de la Provincia de Buenos Aires. Si bien son muchos los factores que pueden afectar al docente e inducirlo a padecer el síndrome del quemado no se tendrán en cuenta la totalidad de los mismos. Entre éstos se encuentran la situación económica del país, la personalidad de cada docente, el grado de tolerancia al estrés y el modo de afrontamiento personal de cada una de las personas entrevistadas.

Marco Teórico

Capítulo 1. BurnOut: cuando el trabajo te quema

1.1 La docencia: una profesión expuesta.

Según los autores Michiel Kompier y Lennart Levi (1995), el estrés en el trabajo se debe a un desfase entre el profesional y sus tareas y la carencia de un nivel razonable de control sobre su propio trabajo y su propia vida.

El estrés es causado por una multitud de exigencias y estímulos negativos o factores estresantes las cuales producen reacciones en el individuo como depresión, intranquilidad, desasosiego o fatiga y ansiedad. Ésta última fue definida por Friedman en el año 2004 como una sensación de aprensión o intranquilidad hacia un peligro desconocido generada por la interacción docente.

Según Stephen Robbins (1988) el estrés es una condición dinámica en la cual una persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionadas con lo que desea y para las cuales el resultado se considera inseguro e importante a la vez.

Durán, Extremera y Rey (2001) definen el estrés docente como “una respuesta de estado emocional negativo, generalmente acompañada por cambios fisiológicos potencialmente peligrosos, resultantes de aspectos del trabajo del profesor y mediados por la percepción de que las demandas del trabajo son amenazantes y por los mecanismos de afrontamiento que son activados para reducir esa amenaza” (p. 47)

Un síndrome es un conjunto de síntomas que en sí mismos no definen una enfermedad. El burnout es un momento de colapso, sobre todo emocional, pero también físico. Tiene una duración determinada en el tiempo, que dependerá de los recursos internos y externos con los que el sujeto cuente, explica la Lic. Adriana Martínez, psicoanalista y coordinadora asistencial de Fundación Buenos Aires (La Nación; 2012).

Si bien el síndrome del quemado por el trabajo, también conocido como Síndrome de Burnout (SB), se lo define como el conjunto de síntomas que manifiesta el individuo en respuesta al estrés laboral crónico (Castañeda & García, 2010), podemos decir que la diferencia fundamental que existe entre el SB y el estrés es que éste último puede desaparecer tras un periodo de reposo, mientras que el burnout no termina con el descanso, sino que éste se prolonga en el tiempo (Díaz Pérez, 2012).

Los maestros de Educación Primaria son un colectivo expuesto a multitud de factores laborales de estrés y, por tanto, susceptible de padecer burnout, malestar e insatisfacción laboral (Kokkinos, 2007; Unda, Sandoval y Gil-Monte, 2008). La satisfacción laboral es una de las variables ampliamente estudiada en relación al Burnout, definiéndose como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características (Robbins, 2003); las que en el sector educativo, puede entenderse como el resultado de diversos factores que involucran la evaluación que el profesor hace de su ambiente laboral . Entre estos factores encontramos la relación con los alumnos, el salario percibido, el esfuerzo de la voz, recursos físicos o materiales con los que cuenta el docente en la escuela, la relación con autoridades y otros docentes colegas, entre otras.

En esta investigación tomaremos como punto de partida la definición de burnout propuesta por Christina Maslach en 1976, donde el burnout es un síndrome de estrés crónico que se manifiesta en profesiones de servicios caracterizados por una atención prolongada e intensa a personas que están en una situación de necesidad o dependencia.

1.2 El camino hacia la enfermedad: Etapas del Burnout

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con burnout:

Etapa de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo y expectativas poco realistas sobre él. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Si bien al comienzo de su carrera existen una gran variedad de motivaciones intrínsecas, a lo largo del tiempo el incumplimiento de expectativas provoca un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

Etapa de estancamiento. Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

Etapa de apatía. Es la fase central del síndrome burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés, siendo una de las respuestas más comunes, la tentativa de retirada de la situación frustrante. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de

profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout.

Etapa de distanciamiento. La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo.

Por otro lado, Maslach y Jackson (1986) identificaron que este síndrome era un proceso de estrés crónico por contacto que se componía de tres grandes etapas: *Agotamiento Emocional*, *Despersonalización* y la dimensión *Realización Personal o Logro*. En una primera instancia, el afectado siente un agotamiento emocional que hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente exhausto debido al trabajo que se realiza. En un segundo estadio, se produce lo que se conoce como despersonalización que es cuando toma distancia de la persona que lo afecta o incluso comienza a tratarlo de mala manera hasta la tercer etapa, la “Reducida realización personal”, según la llaman los psicólogos. En esa última instancia es cuando el afectado comienza a evaluarse a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

1.3 Causas y Tipos de Estresores

Según Juan Antonio Moriana Elvira y Javier Herruzo Cabrera (2004), debido a las características propias del trabajo de los profesores y a la variabilidad de actividades a lo largo del curso académico, es normal encontrar momentos en los que los docentes se encuentren más estresados. La incorporación al trabajo después de las vacaciones, los períodos de exámenes, etc. hacen del trabajo docente una

situación dinámica en la que no siempre se realiza el mismo trabajo y en las que la época del curso puede predeterminar momentos vivenciados de forma muy dispar entre el profesorado. De esta forma, las investigaciones pioneras de Hembling y Gilliland (1981) indican cuatro momentos especialmente estresantes para los profesores de Primaria dados en los meses de septiembre, diciembre, marzo y junio.

Según Mario Timio (1983) -mencionado por Hernández Gutiérrez Flores-, el trabajo puede estar cargado de situaciones productoras de estrés de corta y larga duración. Entre las posibles causas de este síndrome se encuentran los esfuerzos o sobrecargas del entorno laboral correspondiente como el mal clima de trabajo, conflictos latentes, jerarquías confusas o inseguridad de mantener el trabajo, temor de no hacer bien y en el tiempo debido el trabajo así como también el temor de quedar expuesto a críticas.

Entre los factores estresores encontramos los físicos como la tensión muscular o saturación auditiva propia de la actividad y estresores psicológicos del individuo (Lambertini; 1997) así como también una variedad de condiciones ambientales, tanto positivas como negativas provenientes del entorno físico como pueden ser el frío, calor o ruidos molestos que puedan llegar a perturbar (Muchinsky; 2002). Además el interactuar con otras personas, los llamados estresores sociales, son uno de los factores de estrés más frecuentes.

Según el modelo propuesto por Kyriacou y Sutcliffe en 1978 (Otero López; 2011), podemos encontrar ocho componentes que desencadenan el estrés laboral en profesores. Dentro de éstos encontramos los estresores ocupacionales potenciales los cuales son aspectos objetivos del trabajo del profesor como pueden ser la cantidad de alumnos en el aula, los ruidos generados por los niños o el número de horas que dictan clases; y los estresores reales que el docente percibe que perjudica su salud física o psicológica. Por otro lado, la valoración hace referencia a cómo el docente percibe los estresores en el ambiente laboral. Otros de los componentes son las estrategias de afrontamiento del docente al buscar manejar la situación que ha percibido como estresante; la respuesta del estrés docente; síntomas crónicos o

signos que permanecen -es dentro de esta categoría donde se cataloga al burnout, la depresión, y escaso rendimiento laboral-; características del docente individual y por último, los estresores potenciales no laborables que son aquellas causas que nada tienen que ver con la tarea o ámbito de trabajo del profesor. Por lo tanto, siguiendo el modelo, el proceso del estrés docente se explica a partir de la valoración que los sujetos hacen de las características de su trabajo y su capacidad para enfrentar las situaciones.

Según Gil Monte (2009), los factores de riesgo psicosociales o fuentes de estrés laboral son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud física, psicológica o social de las personas trabajadoras.

Según un estudio llevado a cabo en la ciudad de Rosario por Fabián Quiroga (2013), se afirma que los docentes son vulnerables y se encuentran en exposición a los estresores laborales o Factores de Riesgos Psicosociales. Dichos factores de riesgo psicosocial son definidos como los elementos internos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir un daño en el equilibrio psicológico y fisiológico del individuo (OIT, 1984). Entre los mismos la OIT distingue entre:

Factores del entorno y del puesto de trabajo como por ejemplo la carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas), jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo, falta de adaptación ergonómica y falta de claridad en las funciones.

Factores organizativos dentro de los cuales se pueden mencionar la supervisión y estilos de dirección inadecuados, la ausencia de trabajo en equipo y de apoyo social, el salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo.

Otros de los factores que menciona la OIT tratan de la seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional; la carga total de trabajo incluyendo el estrés de realizar doble jornada y el descanso insuficiente.

Si bien las diferencias son mínimas y apenas significativas, en los resultados de la Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (OISS) realizada en el año 2011, el número de mujeres que manifiestan estar expuestas a los principales riesgos psicosociales es superior al de hombres, en seis países (Costa Rica, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Panamá). Esta tendencia rompe con la de los grupos de riesgos de seguridad y riesgos higiénicos, donde prevalece la exposición de los hombres. En la siguiente tabla (Figura n° 1) aparecen algunos ejemplos de riesgos físicos y psicosociales que inciden directa o indirectamente en la aparición de trastornos y problemas de salud mental, propios de puestos ocupados por mujeres.

	ERGONÓMICOS	PSICOSOCIALES
Enseñanza	Posturas forzadas (por ejemplo guarderías), mucho tiempo de pie.	Demandas emocionales, violencia.

Figura n° 1: “Riesgos físicos y psicosociales”

Adaptación personal- Fuente: OIT

Para Martínez Selva (2004), se requiere cuatro características para que los estresores produzcan una tensión disfuncional: que tengan un carácter reiterativo, que sus efectos persistan en el tiempo, que el organismo no se adapte a ellos y a su vez que no se pueda recuperar el equilibrio interior.

1.4 Señales de alarma: Síntomas y Manifestación

Según Kyriacou (2003), la docencia implica un desgaste físico ya que hay que pasar mucho tiempo de pie, con posturas corporales inadecuadas que producen cansancio el cual aumenta la sensación de estrés. En esta profesión, a diferencia de otras, se trabaja con personas que poseen ideas, emociones y sentimientos diferentes, propios de cada individuo, lo que implica la aceptación de interrelaciones personales en las que las personas se someten a prueba, ya que poseen la capacidad de interrogar y elaborar juicios o pre-juicios de los docentes. Entre los síntomas comunes del estrés docente menciona: depresión, cansancio, humor inestable, malestar general, indigestión, irritabilidad, tics nerviosos y ataques de pánico.

Según Cox (1978) los síntomas del estrés abarcan efectos subjetivos como ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, irritabilidad y mal humor, poca estima y soledad. Además, determina los efectos cognoscitivos como incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Por último, entre los efectos fisiológicos se encuentra la elevación de niveles de glucosa sanguínea, el incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, dilatación de las pupilas, nudo en la garganta, contracturas musculares, cefalea, molestias gastrointestinales como náuseas, espasmos abdominales o dolor de estómago, trastornos del equilibrio como vértigo, trastornos del sueño o insomnio (Hernández Gutiérrez Flores).

"Cuando un docente presenta episodios frecuentes de cansancio emocional intenso en relación con su trabajo, puede haber ocasiones en que alguien tenga síntomas de despersonalización: sentir que no se es dueño de su cuerpo y de su mente, sentirse en blanco, no poder recordar lo que se estaba haciendo, para dónde se estaba yendo, junto a una desorientación con angustia", reflexiona la Lic. Adriana

Martínez (2012), psicoanalista y coordinadora asistencial de Fundación Buenos Aires.

Se escuchan síntomas típicos como la queja sobre el trabajo, manifestaciones de frustración, angustia desbordante, ansiedad, sensación de derrota y desgaste emocional.

El burnout tiene síntomas propios del estrés, más algunos otros que son característicos (El Sahili González, 2010). Marisa Bosqued (2008) los clasifica de la siguiente forma:

Síntomas físicos: fatiga crónica, insomnio, tensión muscular, alteraciones alimenticias, hipertensión y disfunciones hormonales.

Síntomas emocionales: irritabilidad, enojo, sentimientos de vacío, baja autoestima, baja motivación hacia el trabajo, negativismo, culpa, necesidad de mayor esfuerzo en el trabajo.

Síntomas cognitivos: dificultad de atención y memoria, desinterés por el trabajo, percepción de falta de logro, ganas de abandonar el trabajo.

"Tienen palpitaciones, taquicardia, pinchazos en el pecho, aumento de la tensión arterial, dolores musculares, contracturas, dolores de cabeza, dificultades digestivas, inapetencia o malos hábitos alimentarios, disminución del deseo sexual, dificultades en el sueño, comportamientos negativos, tensión permanente, comportamiento de riesgo, conducta violenta y distanciamiento emocional. También pueden tener cambios emocionales: actitud cínica, impaciencia, aburrimiento, irritabilidad, dificultad de concentración, depresión, baja motivación, comunicación deficiente, hostilidad", enumera la Lic. Mirta Dall'Occhio (2012), directora de Hémera, Centro de Estudios del Estrés y la Ansiedad.

1.5 Desenlace: Consecuencias y Efectos

Según Fernández Ricardo (2010), se puede tomar al burnout como un problema de las organizaciones y de la sociedad en general, ya que tal síndrome afecta negativamente al “quemar” anticipadamente la “producción” de los recursos humanos.

Aparece un deterioro cognitivo de frustración y desencanto profesional en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial, el deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste emocional y, en algunos casos, es acompañado por sentimientos de culpa y, por último, el deterioro actitudinal se relaciona con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia en el trabajador con la propia organización.

Desde el punto de vista clínico, el burnout es un proceso que se manifiesta como una enfermedad incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral cuando se presenta en toda su magnitud. (Fernández, 2010).

Respecto a las consecuencias personales, los autores Freudenberg y Richelson (1980) y Golembiewski (1986) destacan la incapacidad para desconectar del trabajo, las alteraciones del sueño como insomnio, el cansancio que aumenta la susceptibilidad a la enfermedad, problemas gastrointestinales, de espalda, cuello, dolores de cabeza, enfermedades coronarias, sudor frío, náuseas, taquicardia, aumento de enfermedades virales y respiratorias; que según Maslach y Jackson (1981), están relacionados en numerosas ocasiones con el abuso aumento del consumo de fármacos tranquilizantes, estimulantes, café, tabaco, alcohol y otras drogas. Por otro lado, Calvete y Villa (2000) presentan coeficientes de correlación significativos entre el cansancio emocional y síntomas de depresión, somatización, ansiedad, dificultades cognitivas y sensibilidad interpersonal. (Mariana y Herruzo Cabrera; 2004)

A continuación se presenta una clasificación de las consecuencias para los individuos bajo estrés laboral (Moriani y Herruzo Cabrera; 2004):

1- **Consecuencias psíquicas:** Deterioro cognitivo, Dificultad para concentrarse, Dificultad para tomar decisiones, ansiedad o depresión, insomnio, desórdenes alimentarios como obesidad anorexia o bulimia.

2-**Consecuencias físicas:** Pueden producirse alteraciones cardiovasculares como hipertensión, enfermedades coronarias o arritmias; alteraciones dermatológicas como caída del cabello (alopecia), dermatitis o urticaria; alteraciones musculoesqueléticas siendo común las contracturas musculares, calambres, dolores crónicos y patologías como la artritis. Además pueden desencadenarse alteraciones digestivas como diarrea, estreñimiento, úlceras pépticas y alteraciones del sistema endocrino entre ellas el hipertiroidismo o hipotiroidismo.

Otra de las consecuencias que frecuentemente presentan los trabajadores sometidos a estrés laboral es la aparición de dolores de cabeza o cefaleas, cuya intensidad hace que en ocasiones el empleado se vea incapacitado temporalmente para realizar cualquier actividad.

También cabe destacar que las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato. Es por ello fundamental para las instituciones ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados, ya que afectan directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.

A su vez, de acuerdo a lo señalado por Balseiro (2010) el estrés laboral trastorna el desarrollo del profesor llegando incluso a causar un efecto colectivo y acarrea consecuencias para la institución generando sinergias negativas y deterioro de las relaciones laborales, aumento del absentismo, incremento de accidentes laborales, mayor número de bajas por enfermedad, bajo rendimiento por empleado, menor productividad y aumento de quejas por parte de los alumnos y por tanto menor nivel de satisfacción.

1.6 Sobre la prevención: Seguridad y Salud de los docentes

Hundeloh y Hess (2003) expresan que en cuanto más se familiaricen los niños, jóvenes y docentes con el concepto de seguridad y salud, más rápido serán capaces de sensibilizarse sobre los riesgos y así desarrollar, de forma satisfactoria, su propio entorno personal y profesional. Por esto, se considera que los conocimientos de prevención de riesgos laborales y cultura preventiva deben estar presentes en el contexto educativo. Estos autores manifiestan que el éxito y la calidad de la prevención en el sistema educativo se consigue cuando se alcanza una mayor implicación de las escuelas, sentando las bases para la construcción de una educación en valores preventivos necesarios en una futura vida laboral (Burgos García; 2011).

Según la Ley Federal de Educación N° 24.195 se establece que, dentro de los derechos y deberes de los docentes miembros de la Comunidad Educativa tanto del ámbito estatal como privado, se debe percibir una remuneración justa por sus tareas, cuidado de la salud y prevención de enfermedades laborales, ejercer su profesión en edificios que reúnan las condiciones de salubridad y seguridad acordes con una adecuada calidad de vida y disponer en su lugar de trabajo del equipamiento y de los recursos didácticos necesarios. Además establece el derecho a percibir capacitación, actualización y nueva formulación en servicio, para adaptarse a los cambios curriculares requeridos (Ministerio de Educación, sitio web).

Según Eichel y Goldman (2002), el concepto de la “promoción de la prevención” en la educación se debe ampliar hacia una perspectiva formativo-pedagógica para concientizar tanto los formadores como el alumnado, del sistema de relaciones que se manifiestan tanto en lo personal como en lo profesional. Esto se refiere a diseñar la escuela como un lugar de trabajo que sea apropiado y adaptado en función de las necesidades de alumnos y de profesores (Burgos García; 2010).

Según Vuille y Schenkel (2003), para formar a las personas en comportamientos y actitudes seguras para su desarrollo profesional se debe clarificar la idea de “promoción de la seguridad y salud” en el ámbito de la educación (Burgos García; 2011). Para ello, las escuelas deben educar y formar, teniendo en cuenta dos puntos esenciales: primero, enseñando las habilidades, actitudes y conceptos que la vida y el trabajo requieren, y segundo, ayudar al desarrollo de la personalidad basada en el principio de responsabilidad social. Esto significa que los objetivos, contenidos, métodos de promoción de la seguridad y salud, etc., deben ser compatibles con los objetivos, contenidos y métodos de la enseñanza y formación en la escuela.

Según Miller, Romano y Spice (2000) para promover contenidos en materia de seguridad y salud laboral y asegurar que la escuela sea un ambiente que logre reducir al mínimo los problemas de seguridad y salud en todos sus miembros, es necesario tener en cuenta ciertos elementos que marcan las condiciones (Burgos García; 2010). Éstos se agrupan en diferentes campos de acción, como el edificio y equipo (donde se encontraría el aula, espacios de la administración, consejo escolar, departamentos o seminarios, etc.), la organización y su desarrollo (enseñar, normativas internas y funcionamiento de la institución, elementos que intervienen en el proceso comunicativo, participación, planificación, etc.), la educación (contenido de la lección, planeamiento y puesta en práctica, primeros auxilios), la formación (prevención de la violencia, fomentar la capacidad para el trabajo en equipo, independencia, capacidad auto-reflexiva, etc.) y las condiciones políticas y del marco social (tales como las regulaciones y leyes, plan de estudios y pautas, trabajar con los padres, las nuevas tecnologías, la cooperación, relaciones públicas, etc.) (Burgos García; 2011).

Según la Unión de Trabajadores de la Educación (UTE), otra medida de prevención está a cargo de la Aseguradora de Riesgo de Trabajo (ART), encargada de realizar los exámenes médicos legales enmarcados en la legislación al personal en las escuelas. El objetivo de estos exámenes es determinar enfermedades “pre-existentes” en los docentes para argumentar que un accidente o enfermedad profesional no es por causa de tal puesto sino que existía una condición previa,

“preexistente”. Se exige que la ART visite las escuelas para detectar los riesgos de los puestos de trabajo, realizar un plan de mejoramiento, capacitar al personal en prevención, detectar las fallas de infraestructura, iluminación, antideslizantes, barandas y todo aquello que afecte la salud de los trabajadores. Es su obligación realizar los exámenes preocupacionales, periódicos, previo a la transferencia de actividad, posteriores a ausencia prolongada y de egreso (Sitio web UTE).

Los autores Cherniss, (1990); Burke, 1992; Guerrero, 2003) han concluido que la forma más eficaz de enfocar la prevención y el tratamiento del burnout se orienta hacia la intervención tanto a nivel individual o personal como social y organizacional (Guerrero Barona y Rubio Jiménez; 2005).

Según Guerrero y Vicente (2001), la intervención a nivel individual incluye técnicas conductuales las cuales tienen el fin de conseguir que la persona domine un conjunto de habilidades y competencias que le faciliten al docente el afrontamiento de los problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las técnicas de autocontrol (Guerrero Barona y Rubio Jiménez; 2005). Otro tipo de técnica que se puede aplicar son las cognitivas, donde se busca mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Entre las técnicas cognitivas más empleadas destacan la desensibilización sistemática, la detención del pensamiento, la inoculación de estrés, la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales, la eliminación de actitudes disfuncionales y la terapia racional emotiva (Rubio, 2003).

Por otra parte, con las estrategias de intervención social se busca romper el aislamiento y mejorar los procesos de socialización al potenciar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo. Sandín (1995) afirma que el apoyo social actúa sobre la salud de forma directa. Asegura que disfrutar de una óptima red de apoyo facilita las experiencias individuales de autoestima, afecto positivo y sensación

de control, que protegen al individuo de posibles trastornos y que posiblemente mejoren el sistema inmunológico (Guerrero Barona y Rubio Jiménez; 2005).

Por último se encuentran las estrategias de intervención organizacional que se centran en modificar aspectos disfuncionales en la estructura de la institución como la comunicación, la formación de profesionales, los procesos de toma de decisiones, el ambiente físico, los turnos, el reparto de tareas, entre otras. Las escuelas deben prestar atención especial a los aspectos relacionados con el tiempo (turnos, tipo de jornada laboral, plazos de realización, etc.). Es recomendable disponer no sólo de diversas estrategias para reducir los tiempos de exposición al estrés, como la elección de los turnos de trabajo y los horarios flexibles, sino de una adecuada planificación que evite la percepción de urgencia en el trabajo. Resultan especialmente beneficiosos los estilos de dirección participativos, pues aumentan el control sobre el propio trabajo y protegen de los efectos del estrés (Guerrero Barona y Rubio Jiménez; 2005).

Capítulo 2. Modelos Teóricos-Explicativos del burnout

2.1 Modelo de descompensación valoración-tarea-demanda por Kyriacou y Sutcliffe

Representa uno de los primeros modelos teóricos para explicar el burnout, propuesto por Kyriacou y Sutcliffe en 1978, quienes consideran que se presenta cuando existe una descompensación entre la valoración del esfuerzo realizado con las estrategias que realiza el docente durante el día, y la existencia de solicitudes laborales que exceden sus capacidades (Dr. El-Sahili; 2010)

Según Kyriacou y Sutcliffe (1978), el estrés del profesor se define como aquella experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto de su trabajo y que

van acompañadas de cambios fisiológicos y bioquímicos. El estrés es una experiencia provocada por la percepción de amenazas (Napione Bergé; 2011).

Para estos autores, es un aspecto esencial diferenciar entre fuentes potenciales y fuentes reales del estrés. Es conveniente pensar en estresores potenciales con la finalidad de que puedan ser identificados y controlados evitando así, que actúen sobre los docentes dañando su salud. En este sentido, la percepción que tenga un maestro respecto a una fuente potencial como amenaza, lo transforma en fuente de estrés real.

Según María Elena Napione Bergé (2011), este modelo explica por qué el profesorado sufre estrés haciendo referencia al hecho de que es la propia percepción de la amenaza a la estima o bienestar lo que activa el estrés. Se incluyen cuatro vías de realimentación:

1. Se indica que los mecanismos de defensa empleados por el profesor pueden influir en sus procesos de percepción.
2. Se refiere al modo en que sufrir un alto nivel de estrés puede afectar el proceso de percepción al hacer sentir a la persona más vulnerable y sensible.
3. Los síntomas asociados al estrés también influyen en el proceso de percepción.
4. La presencia de fuentes potenciales de estrés fuera del ámbito educativo puede hacer que aumente la probabilidad de percibir como amenazantes las obligaciones del centro. Es el caso de un profesor que está atravesando por una situación inesperada como un accidente de un familiar, separación de su pareja, atención de un familiar enfermo u otras.

2.2 Modelo Sociológico por Faber y Woods

Dicho modelo fue sugerido por Faber en 1991 y luego desarrollado por Woods en el año 1999, quien entiende el síndrome como consecuencia de las nuevas políticas macroeconómicas y propone tres variables: micro (personalidad y profesionalización personal), media (instituciones educativas) y macro (política gubernamental y economía global). Así el capitalismo presiona para que se logre la eficacia y las tareas de alto nivel se transforman en rutinarias, haciendo que el docente se vuelva más técnico que profesionalista. Según este modelo, la globalización es la principal fuente de epidemia del Burnout (El-Sahili; 2010).

2.3. Modelo opresión-demografía por Maslach y Jackson

Propuesto por Christina Maslach y Susan Jackson en el año 1981, quienes consideran a la combinación de las características opresoras del trabajo, junto con las características socio demográficas como las causas principales del burnout. Dentro de dichas características resalta la vivencia del estrés, la evaluación de los demás y de sí mismo. Si bien este modelo es el más seguido en la actualidad, se lo ha criticado por ser mecanicista (El-Sahili; 2010).

Estos autores proponen un cuestionario llamado "Maslach Burnout Inventory" (MBI) para la evaluación de la existencia del Síndrome de Burnout (Olivares V., Gil-Monte P. 2009). Dicho instrumento está conformado por veintidós ítems que se valoran con una frecuencia de siete grados. En su versión original del año 1981, la escala constaba de dos formas para valorar los ítems: una de frecuencia y otra de intensidad, donde el individuo debía contestar a cada ítem a partir de preguntas relativas a sentimientos y pensamientos relacionados con el ámbito de trabajo y su desempeño habitual en éste. Sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta la forma de intensidad, porque Maslach y Jackson consideraron que ambas formas se solapaban, disponiendo como correlación la más alta entre ambas dimensiones de evaluación. Este inventario se divide en tres subescalas que miden tres factores

ortogonales cada una, denominados: agotamiento emocional de 9 ítems; despersonalización con 5 ítems; y, realización personal en el trabajo de 8 ítems, obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte determinadas por las autoras para cada profesión en específico, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66.

En la última edición del manual (Maslach, 1996) se presentan tres versiones del MBI. En primer lugar encontramos el MBI-Human ServicesSurvey (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de la salud. Luego encontramos el MBI-Educators (MBI-ES), que es la versión para profesionales de la educación (Schwab; 1986). Esta versión cambia la palabra paciente por alumno, y mantiene el nombre de las escalas. Y, finalmente, el MBI-General Survey (MBI-GS) (Schaufeli et al. 1996). Una nueva versión del MBI, que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos.

2.4 Modelo demografía-personalidad-desilusión por El Sahili

Propuesto por El Sahili (2010), doctor en Psicología y Educación, en el cual se incluyen los factores socio demográficos, que se conjugan con la presión emocional, el elevado involucramiento en las tareas, así como la demanda de atención lo cual englobaría el concepto de desgaste por estrés, en conjunto con la desilusión gradual sobre el entorno; lo que conllevaría la pérdida vocacional y la disminución de energía.

Dicho autor plantea que un antecedente que puede predecir al burnout es tener ideas distorsionadas al inicio de la práctica docente, así como acciones desgastantes, precisamente por una falta de formación profesional o por una inadecuada puesta en práctica de la misma. Entonces como derivado de la falta de profesionalización, puede existir un choque con la realidad en donde la imposibilidad de comprenderla sea un factor que colabore a una más rápida desilusión.

La preparación profesional como docente se refiere a la capacitación que recibió el maestro como resultado de sus estudios especializados, que lo dispone para atender a las problemáticas que se le presentarán en el aula. Sahili (2010),

postula el siguiente axioma “A mayor preparación profesional docente, menor será la presión que experimente el maestro al impartir su clase”

Además establece que el burnout no tiene sintomatologías universales, sino que depende de variables de personalidad, socio-demográficas e institucionales, lo cual lo vuelve muy particular.

En nuestra investigación nos basaremos en el modelo propuesto por Christina Maslach y Susan Jackson tomando su definición de Burnout ante las distintas posiciones de otros autores y seguiremos las etapas propuestas por ellos por las que pasa toda persona que padece dicho síndrome citadas en el capítulo anterior. Luego, en el trabajo de investigación de campo, se utilizará el MBI propuesto por dichos autores para probar la existencia del síndrome del quemado en los docentes de educación primaria.

Capítulo 3. Marco Legal y Jurídico

3.1 ¿Se considera al Burnout una enfermedad profesional?

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1990) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 1990) reconocen al estrés como una de las enfermedades del presente siglo, que por las dimensiones que ha adquirido debe tratarse como un problema de salud pública (Revista Digital Universitaria por Reyes Gómez; 2012).

Por su parte, la Organización Internacional del trabajo planteaba con preocupación el aumento de los índices de estrés en el espacio laboral especialmente en las últimas décadas, convirtiéndose este tema en un problema social de interés público, el cual se plantea que su abordaje requerirá desafíos por parte de los gobiernos, los empleadores y los espacios de expresión gremial de los trabajadores- los sindicatos-. (OIT, 2011.)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el mundo hay cada año, 2,3 millones de muertes a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo (La Nación, 2013).

El Colegio Oficial de Psicólogos publicó en su revista "Infocop" en el año 2010 que el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) aprobó en marzo de 2010 una nueva lista de enfermedades profesionales, donde se incluyen por primera vez los trastornos mentales y del comportamiento. Esta nueva lista de enfermedades profesionales sustituye a la adoptada en el año 2002, y tiene por objetivo ayudar a los diferentes países en las políticas de prevención, registro, notificación y, en caso necesario, indemnización de las enfermedades causadas por motivos laborales.

Seiji Machida, director del Programa de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente (SafeWork), ha manifestado a través de un comunicado de prensa que: *"A medida que nuestro mundo se desarrolla, con las nuevas tecnologías y los nuevos modelos de trabajo, los retos cambian y aparecen nuevos riesgos (...) Esta nueva lista de enfermedades profesionales refleja el desarrollo más novedoso en cuanto a la identificación y el reconocimiento de enfermedades profesionales en el mundo de hoy e indica claramente dónde aplicar la prevención y la protección"*.

En el epígrafe 2.4. *Trastornos mentales y del comportamiento*, la lista de enfermedades profesionales de la OIT, incluye:

- 2.4.1. *Trastorno de estrés postraumático.*
- 2.4.2. *Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y lo(s) trastornos(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador.*

3.2 Acerca del Listado de Enfermedades Profesionales

El Portal de noticias "Profesional", consultó, en el año 2012, a expertos sobre los juicios laborales que más preocupan a las firmas. Éste reveló que los empresarios están cada vez más preocupados por la inseguridad jurídica y el incremento de los costos que terminan enfrentando a raíz de un juicio. Ya sea por la ausencia de normas, o por la falta de actualización de otras, como ocurre en materia de riesgos de trabajo y accidentes laborales, en los últimos años, los empleadores recibieron un sinnúmero de reclamos relacionados con el estrés laboral.

Según la Sociedad de Medicina del Trabajo de la Provincia de Buenos Aires (SMTBA, 2013), el estrés es uno de los riesgos psicosociales que más afecta a los trabajadores. En estos casos, muchas de las víctimas son empleados cuyas jornadas exceden largamente el máximo de 8 horas o reciben una excesiva carga de tareas y terminan sufriendo el síndrome de "burnout".

González Torres y Orlansky relataron que es algo "habitual" que se solicite la declaración de inconstitucionalidad de la Ley de Riesgos del Trabajo y se pida ante la Justicia que se tome al estrés como enfermedad profesional (Albornos; 2012). Esto se debe a que en la actualidad, el estrés laboral no se encuentra incluido dentro del listado de enfermedades profesionales establecido por el Decreto 658/96 y elaborado por el Poder Ejecutivo, motivo por el cual no está cubierto por el sistema de riesgos del trabajo. Para los expertos, la solución sería ampliar ese listado si lo que se pretende es brindar una cobertura amplia a los trabajadores y certidumbre a los empleadores. Por esta razón, los empleados recurren a los tribunales del trabajo para reclamar ante el padecimiento de esta enfermedad y se generan condenas que recaen tanto contra las ART como contra los empleadores.

En este escenario, el senador oficialista del Frente para la Victoria Marcelo Guinle, presentó un proyecto de ley donde solicitó al comité consultivo incluir este padecimiento psicológico en el registro actual del listado de enfermedades cubiertas por el sistema de riesgo de trabajo para aliviar a empresas y trabajadores (Portal de

Noticias "Profesional", 2013). Guinle planteó la necesidad de que el Ministerio de Trabajo incorpore al daño psicofísico en el Listado de Enfermedades Profesionales, en línea con lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El senador destacó que "se debe avanzar en la cobertura de enfermedades que hoy sólo se reparan luego de una larga demanda judicial, tal el caso del daño psíquico conocido como estrés laboral o burnout". Además el legislador advirtió que "la inclusión de esta especial enfermedad requiere de un protocolo que determine la causa y la prevalencia del trabajo, para garantizar la previsibilidad de un sistema de aseguramiento como es el de la Ley de Riesgos". Destacó que los daños psíquicos "no pueden dejarse de lado al momento de modificarse nuevamente el Listado de Enfermedades Profesionales, para evitar la litigiosidad y demoras innecesarias sobre esta materia, que en definitiva terminan afectando a los derechos de los trabajadores".

Otro inconveniente en este tema es que las compañías no saben cómo actuar cuando tienen un empleado de licencia por este padecimiento. Jorge Azumendi (2012), abogado del estudio Tanoira&Cassagne, agregó que se debe citar al empleado para que el médico laboral le efectúe los controles pertinentes. Además, enfatizó que el facultativo debe ser un especialista en temas de psiquiatría o vinculado con el padecimiento alegado por el trabajador y no por un médico clínico. De esta manera, se reducirán las posibilidades de un reclamo judicial favorable para el dependiente.

Juan Manuel Minghini (2012), socio del estudio Minghini, Alegría & Asociados, sostuvo que "los daños psicológicos o psiquiátricos que no fueron receptados favorablemente en la LRT, tienen un reconocimiento palmario en la Justicia". "El estrés laboral es un factor de riesgo altísimo ya que cada vez son más las sentencias que reconocen este daño como hecho del trabajo", explicó Minghini, por lo que aseguró que "debe ampliarse y reconocerse lo que en la práctica ya es reconocido como enfermedad o accidente laboral".

3.3 Casos y Fallos Plenarios

3.3.1 Piraro, Mónica: La Buenos Aires Compañía de Seguros.

En dicha sentencia expuesta el 31 de Agosto de 2001, se sostuvo con criterio que “el estrés no es una enfermedad, sino un síndrome general de adaptación que se manifiesta en el organismo cuando el mismo responde a variaciones del entorno”.

Se plantea que si bien muchas tareas laborales son propicias para desencadenar o agravar patologías, el trabajo es considerado un acontecimiento normal de la vida siendo un factor de esfuerzo, responsabilidad y ansiedad que no genera estrés mayor que la desocupación o el ocio forzoso.

Por lo tanto, en tal fallo se descarta la posibilidad de tomar al estrés como una consecuencia del trabajo o como una enfermedad profesional, y asimismo no será indemnizable.

3.3.2 Caso José Manuel Suárez

En el fallo encontrado en el Sistema Argentino de Información Jurídica (INFOJUS) si bien la Ley de Riesgos de Trabajo no prevé la hipertensión como enfermedad indemnizable, existe una relación de causalidad entre el régimen de jornada de un trabajador de setenta años que se desempeñaba como custodio en una empresa transportadora de causales y la patología sufrida la cual desencadenó un accidente cerebro-vascular.

En una primera instancia, el Dr. Morando declara que “El ‘trabajo’ no es una cosa riesgosa o viciosa de la que su empleador sea dueño o guardián”. Según éste, el stress no constituye un factor objetivo para desencadenar una enfermedad, sino que es la reacción ante estímulos externos en función de la personalidad de cada individuo. Concluye afirmando que si bien las situaciones de estrés pueden relacionarse con padecimientos de hipertensión, ello no equivale a que son aptas para generarlos.

Sin embargo, el voto del Doctor Luis A. Catardo (en mayoría) dictaminó que la afección que padece el trabajador tiene relación con la tarea que lleva a cabo en su puesto debido al exceso de horas laborales. Es por ello que se le otorga carácter laboral a la dolencia, por lo tanto la empresa es considerada responsable por la incapacidad que padece la persona al infringir las normas de seguridad e higiene.

3.3.3 Caso H.S.B.C Bank Argentina-despido

Una sentencia de la Cámara laboral (en Portal "IProfesional.com" por Albornos, 2013) sirve de precedente para los empleados ya que acepta que el burnout o desgaste laboral -que va de la mano del estrés- puedan ser la causa del pago de un resarcimiento aun cuando esas dolencias no están contempladas en la lista oficial de enfermedades profesionales.

En este caso, un ejecutivo del HSBC fue desvinculado del banco y luego indemnizado. Al poco tiempo, decidió presentarse ante la Justicia laboral para reclamar diferencias resarcitorias y que le abonaran un adicional para reparar el daño moral y psicológico sufrido mientras desempeñaba sus tareas de gerente en una entidad bancaria, como consecuencia del agotamiento padecido debido a la presión a la que estuvo sometido.

Tras analizar los hechos, el juez de primera instancia hizo lugar al reclamo indemnizatorio por enfermedad-accidente. En ese aspecto, concluyeron que existe un fenómeno en el mundo laboral que es el síndrome de "burnout" o de desgaste profesional que se lo puede definir como "el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes" siendo uno de los factores desencadenantes la sobrecarga laboral y una ocupación poco estimulante; esto es, una persona sometida a altos niveles de estrés puede desarrollar el síndrome mencionado.

La Cámara de Apelaciones del Trabajo resolvió hacer lugar a una demanda por daño moral por la suma de \$700.000 fundada en el agotamiento sufrido por

sobrecarga de trabajo y presiones laborales. En total, la sentencia estableció la indemnización en \$730.830.

Como conclusión de los casos mencionados, se puede observar que existen contradicciones y controversias acerca de la relación entre el estrés y la actividad laboral y que no se presentan posturas firmes o procesos para determinar la misma. Cada uno de estos casos es individual y dependiendo del punto de vista del juez y de la Cámara de Apelaciones el fallo dictaminará a favor o en contra del afectado, decidiendo si es justo otorgarle una indemnización o si la empresa no es la responsable de la enfermedad percibida.

Metodología

1. Paradigma:

Este trabajo de investigación final se realizó abordando un paradigma mixto, es decir, con la utilización de métodos tanto cualitativos como cuantitativos ya que ambos permiten el contraste de datos e informaciones. En cuanto a lo cuantitativo, tomamos datos duros como indicadores, ciertos *tests* objetivos, análisis estadísticos multivariados y estudios de muestra que indican su permanente preocupación por el control de las variables y la medida de resultados, expresados numéricamente. Por otro lado, en la perspectiva cualitativa -siendo ésta más subjetiva- utilizamos estudios de casos aislados y entrevistas en profundidad entre otras; donde el interés se centra en la descripción de los hechos observados para interpretarlos y comprenderlos dentro del contexto global en el que se producen.

No existe una razón para elegir entre métodos cualitativos y cuantitativos, sino que el investigador puede elegir libremente una mezcla de atributos de ambos paradigmas para atender mejor las exigencias de la investigación con que se

enfrenta. Como expresa Fernández Sierra y Santos Guerra (1992) La complejidad de los fenómenos educativos es de tal magnitud que difícilmente puedan ser evaluados a través de mediciones. La negociación entre ambos métodos se la denomina “triangulación”. Tal como expresan Graner y otros (1956) Denzin (1970), es conveniente para aislar el sesgo utilizar dos o más métodos que converjan en las mismas operaciones cuyo resultado será el fortalecimiento.

2. Tipo de Investigación:

Nuestro trabajo de investigación es del tipo Descriptivo y Explicativo. Best (1988) se refiere a la investigación descriptiva como aquella que minuciosamente interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen, procesos en marcha, efectos que se siente o tendencias que se desarrollan.

Por otro lado, Sampieri (2000) expresa que los estudios explicativos van más allá que la descripción de conceptos o fenómenos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. El interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, por qué dos o más variables están correlacionadas.

3. Instrumentos:

Hemos utilizado diferentes tipos de instrumentos:

- Se realizará el cuestionario validado propuesto por Christina Maslach llamado “Maslach Burnout Inventory” (MBI) a todos los docentes para determinar si tienen o no el síndrome de burnout. Se pretende utilizar cuestionarios de orientación cuantitativa como instrumento que permitirá triangular con los datos obtenidos del trabajo de campo.

- Una encuesta sobre síntomas y estresores que padecen los docentes ya que ha sido el método de investigación más común y ampliamente utilizado en el campo educacional. Se la utiliza cuando se desea conocer la opinión y la obtención de datos descriptivos de una persona acerca de un problema; se presentan algunas preguntas en un cuestionario por escrito para que conteste o mediante entrevista oral.
- Entrevistas (a la Dirección): la ventaja de este instrumento es la flexibilidad en la obtención de la información al permitir adaptar a la medida de cada sujeto el contacto personal cara a cara.
- Observación: la cual posibilita tomar contacto de las interacciones y actividades que se estén llevando a cabo en las instituciones de manera directa sin intermediarios.

4. Triangulación:

Con la utilización de un solo método es imposible aislar el sesgo del método de la cantidad o de la calidad subyacente que se intenta medir. Por este motivo, se utilizarán distintos tipos de instrumentos mencionados y desarrollados anteriormente con los cuales se pretende adquirir los datos necesarios para realizar un correcto análisis y luego llegar a una conclusión objetiva.

Tal como expresan Graner y otros (1956) Denzin (1970), es conveniente utilizar para este fin dos o más métodos que converjan en las mismas operaciones cuyo resultado será el fortalecimiento. Entre las funciones que cumple la triangulación se encuentran: Permitir el contraste de datos e informaciones, recoger y comparar datos u opiniones, posibilitar el debate y la reflexión colectiva.

Además, Cook y Reichardt (1986) enumeran como ventajas de la triangulación:

1. Posibilita la atención a los objetivos múltiples que pueden darse en una misma investigación
2. Se vigorizan mutuamente brindando puntos de vista y percepciones que ninguno de los dos podría ofrecer por separado
3. Contrastando resultados posiblemente divergentes y obligando a replanteamientos o razonamientos depurados.

5. Cuadro de Metodología:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
1. Grado en que se percibe el síndrome de Burnout.	a) Etapas del Burnout	<p><u>1. Agotamiento Emocional:</u> Sentirse agotado, cansado o fatigado, sentirse quemado por el trabajo con alumnos, creer que se trabaja demasiado, trabajar con alumnos estresa al individuo, la persona se siente al límite de sus posibilidades.</p>	Cuestionario(MBI)
		<p><u>2. Despersonalización:</u> Tratar a los alumnos como objetos impersonales, insensibilidad con alumnos, dureza emocional, no preocuparse por los alumnos.</p>	
		<p><u>3. Realización Personal o Logro:</u> Comprender los sentimientos de los alumnos, influir positivamente en ellos, ayudar a resolver sus problemas, sentirse con energía, generar un clima agradable, sentirse motivado por el contacto con alumnos, tratar problemas con calma.</p>	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
2. Síntomas y Factores Estresores.	a)Tipos de Estresores	1. <u>Factores estresores físicos:</u> Tensión muscular o saturación auditiva.	Encuesta a Docentes
		2. <u>Factores Ambientales:</u> Frío, calor o ruidos molestos.	
		3. <u>Estresores ocupacionales:</u> Cantidad de alumnos en el aula, los ruidos generados por los niños	
		4. <u>Factores de riesgo psicosociales:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Factores del entorno: carga de trabajo excesiva, jornadas largas • Factores organizativos: estilo de dirección inadecuado, ausencia de trabajo en equipo y de apoyo social, salario insuficiente. 	

	<p>b)Señales de Alarma: síntomas y manifestación</p>	<p><u>1. Síntomas comunes:</u> Depresión, cansancio, humor inestable, malestar general, indigestión, irritabilidad, tics nerviosos y ataques de pánico.</p> <p><u>2. Síntomas cognoscitivos:</u> Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental, ganas de abandonar el trabajo.</p> <p><u>3. Síntomas fisiológicos o físicos:</u> Hipertensión, sequedad de la boca, nudo en la garganta, contracturas musculares, cefalea, náuseas, espasmos abdominales o dolor de estómago, trastornos del equilibrio como vértigo, insomnio, disfunciones hormonales.</p> <p><u>4. Síntomas emocionales:</u> Irritabilidad, enojo, sentimientos de vacío, baja autoestima, baja motivación hacia el trabajo, negativismo, culpa.</p> <p><u>5. Cantidad de docentes con Jornada laboral Extendida.</u></p> <p><u>6. Cantidad de docentes que padecen insomnio.</u></p> <p><u>7. Porcentaje de licencias psiquiátricas.</u></p> <p><u>8. Cantidad de docentes que se auto-medican.</u></p> <p><u>9. Índice de Ausentismo/ Rotación de Personal o Abandono de Trabajo</u></p>	<p>Encuesta a Docentes</p> <p>Entrevista</p>
--	--	---	--

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
3. Medidas de Prevención que aplican las instituciones educativas	a) Sobre la prevención: Seguridad y Salud de los docentes	<u>1. Edificio y Equipos</u> El aula, espacios de la administración, departamentos	Entrevista a Directivos
		<u>2. La organización y su desarrollo</u> Normativas internas, funcionamiento de la institución, elementos que intervienen en el proceso comunicativo, participación, planificación	
		<u>3. La formación</u> Fomentar la capacidad para el trabajo en equipo, independencia, capacidad auto-reflexiva	
		<u>4. Condiciones políticas y del marco social</u> Regulaciones y leyes	
		<u>5. Exámenes médicos preocupacionales</u> Periódicos, previo a la transferencia de actividad, posteriores a ausencia prolongada y de egreso.	
		<u>6. Constatar que ART visite las escuelas</u> Detectar los riesgos de los puestos de trabajo, realizar un plan de mejoramiento, capacitar al personal en prevención, detectar las fallas de infraestructura e iluminación.	
		<u>7. Remuneración justa por sus tareas</u>	
		<u>8. Intervención individual:</u> <ul style="list-style-type: none"> • técnicas conductuales: las técnicas de solución de problemas y las técnicas de autocontrol • técnicas cognitivas: la eliminación de actitudes disfuncionales y la terapia racional emotiva 	
		<u>9. Intervención social:</u> Romper el aislamiento y mejorar los procesos de socialización, políticas de trabajo cooperativo, apoyo social.	
		<u>10. Intervención organizacional:</u> Comunicación, ambiente físico, turnos, reparto de tareas, tipo de jornada laboral.	

Figura n°2: “Cuadro de Metodología”

Trabajo de Campo

A continuación se presenta el trabajo de campo llevado a cabo en escuelas públicas y privadas ubicadas en CABA y en el conurbano de la Provincia de Bs AS realizado en el mes de Noviembre del año 2015. Se realizó un cuestionario y posteriormente una encuesta a 38 docentes de educación primaria, siendo 19 de escuela pública y 19 de privada. Además se llevaron a cabo entrevistas a los Directivos para determinar las medidas de prevención que son aplicadas y otros datos relacionados a las encuestas.

En la siguiente tabla (*Figura n° 3*) se exponen los datos pertenecientes a cada una de las instituciones participantes del cuestionario así como de las encuestas y entrevistas.

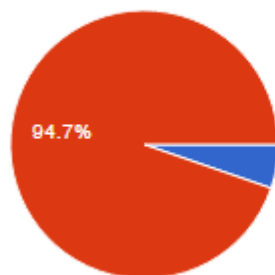
	Nombre de la Institución	Dirección	Zona
	Colegio Palermo Chico	Alejandro Magariños Cervantes 3167	Palermo, CABA
	Instituto Carlos Steeb	Guatemala 4892	Villa Santa Rita, CABA
	Instituto Tel Aviv Central de Educ. Integral	Alte. F. J. Segui 2130	Paternal, CABA
Privada	Colegio Norbridge	Estomba 4060	Saavedra, CABA
	Instituto Sara Chamberlain de Eccleston	Av. Carabobo 56	Flores, CABA
	Escuela Malvinas Argentinas	Julián Navarro 2010.	Beccar, San isidro. Prov de Bs As
	Florida Day School	Gdor. Valentín Vergara 1554	Florida, Prov de Bs As
	Instituto Santa Rita	Paula Albarracín de Sarmiento 3436	Villa Santa Rita, CABA
	EPB N° 1 Cosme Beccar	Rivadavia 349	Becccar, San Isidro, Prov de Bs As
Pública	EPB N° 57 J. F. Keneddy	Estivao y San Luis S/N Puente Ezcurra	Virrey del Pino- La Matanza, Prov de Bs As
	EPB N° 25 Mariquita Sanchez de thompson	Tomkinson 1651	San Isidro, Prov de Bs As
	Escuela Primaria Común n° 13 Provincia de Santiago del Estero	Chile 1371	Montserrat, CABA
	Escuela Primaria N°30 Republica Federativa Del Brasil	Miguel Cane E/ Brito y Yapeyu 1264	Lomas de Zamora, Prov de Bs As

Figura n° 3: “Datos de las escuelas participantes”

Análisis de Resultados

1. Análisis de Resultados del Cuestionario “Maslach Burnout Inventory”

Género



Masculino	2	5.3%
Femenino	36	94.7%

Figura n° 4: “Género”

Al observar la Figura n° 4, se confirma la tendencia femenina en la profesión del docente, como se ve en la muestra donde solo dos individuos son de género masculino. Esta tendencia cultural está muy arraigada a la sociedad que atribuye a la población femenina la responsabilidad y el cuidado de la educación de los niños sobre todo en etapas de educación infantil y primaria.

Promedio de Edad: 38 años

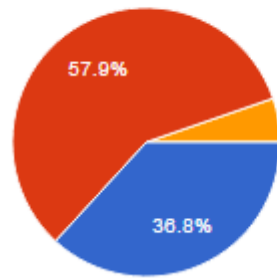
Se observa que estamos ante docentes jóvenes desde el punto de vista del desarrollo de la actividad laboral, los cuales permanecerán muchos años más en la profesión y que deberán enfrentar múltiples situaciones que puedan generar estrés.

Docentes de Institución pública: 50%

Docentes de Institución privada: 50%

Promedio de la Antigüedad en el puesto: 10 años

¿Excede el horario de su jornada laboral?



Si	14	36.8%
No	22	57.9%
A veces	2	5.3%

Figura n° 5: "Jornada Laboral excedida"

Como indicador se demuestra en la *Figura n°5* que 14 de 38 docentes exceden su horario de jornada laboral. Por otro lado, 17 maestros del total de la muestra trabajan doble turno por día. Éste es uno de los factores mencionados por la OIT al incluir la doble jornada y el descanso insuficiente como desencadenante del estrés.

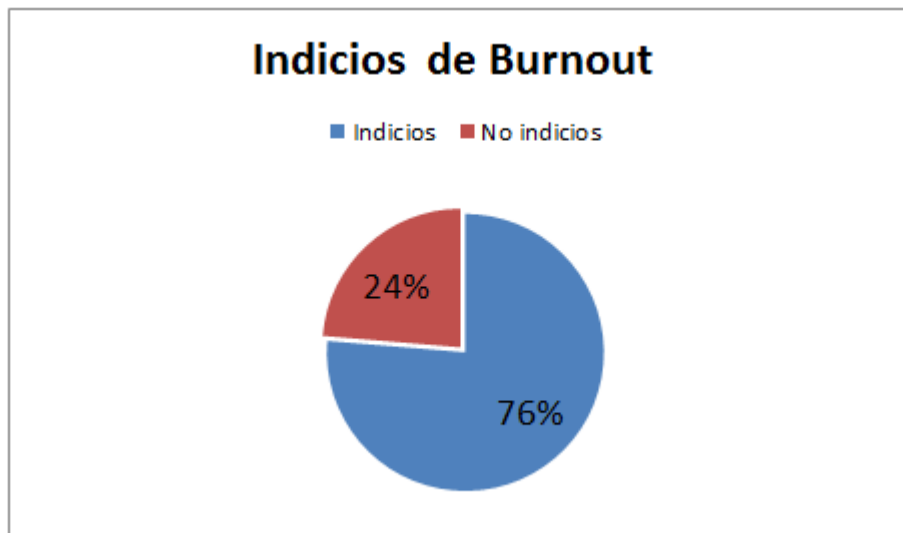


Figura n° 6: "Indicios de Burnout"

Observando la *Figura n° 6* se puede concluir que de 38 docentes, 29 padecen indicios de Burnout en diferentes etapas. Al realizar una comparación se observó que las cantidades son parejas ya que 14 son docentes que ejercen en escuelas privadas y 15 pertenecen a escuelas públicas.

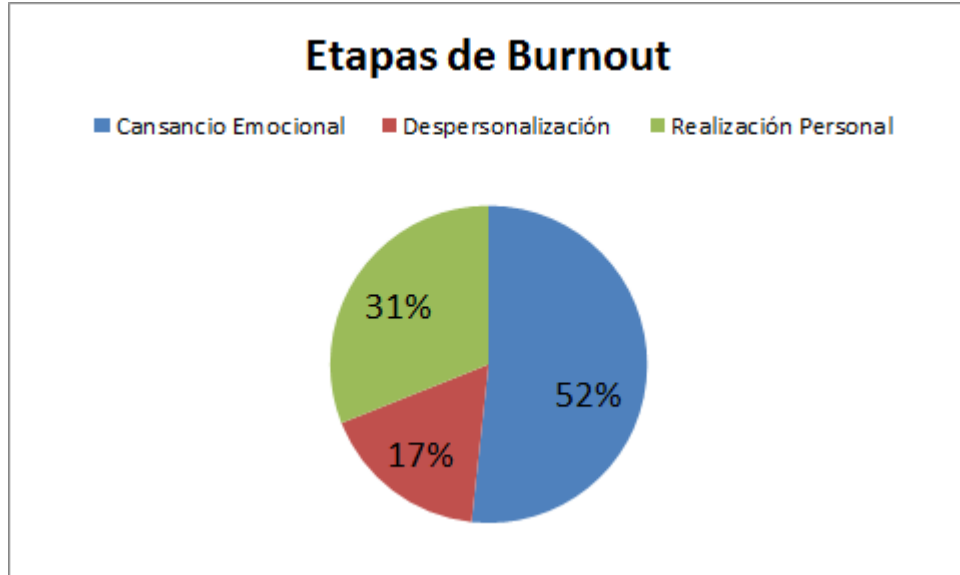


Figura n° 7: “Etapas de Burnout”

Se observa en la *Figura n° 7* que de cada 38 docentes, 15 se encuentran en la etapa “Agotamiento emocional” lo que según los autores Maslach y Jackson (1986) significa que se sienten agotados, cansados o fatigados por tener que trabajar con alumnos; 5 se ubican en la etapa de “Despersonalización” ya que padecen cierta dureza emocional al tratar a los alumnos como objetos impersonales; y 9 se encuentran en la etapa de “Realización Personal o Logro” lo cual significa una baja comprensión de los sentimientos hacia sus alumnos y no hay motivación para realizar el trabajo como docente, lo cual hace más difícil generar un clima agradable con sus alumnos.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

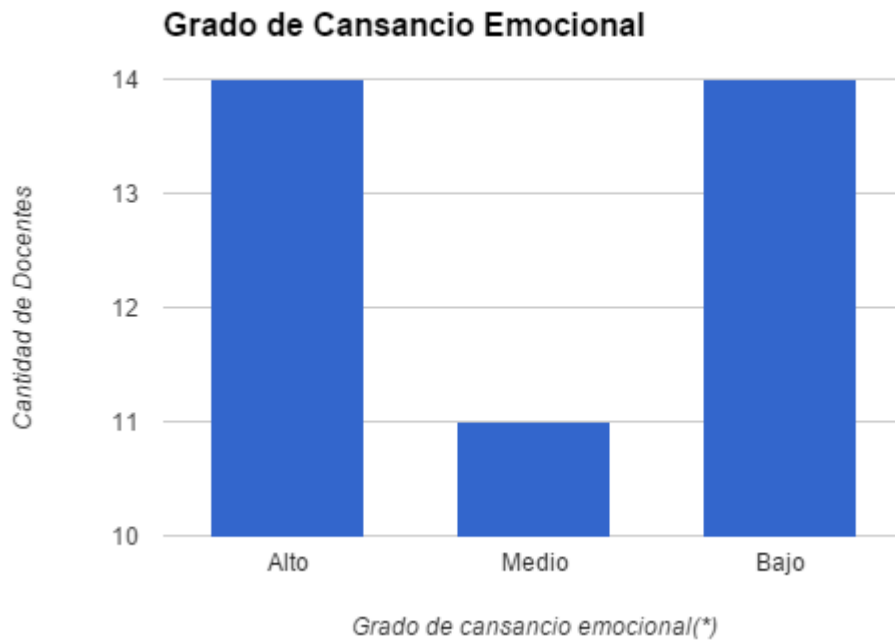


Figura n° 8: "Grado de Cansancio Emocional"

Como se puede observar en la *Figura n°8*, mientras que un 36% de los docentes se encuentran con un alto grado de Cansancio Emocional el otro 36% es bajo, siguiendo con un 28% que padece un nivel medio sin quedar exentos a la exposición de los riesgos y consecuencias que derivan del síndrome. Esta etapa demuestra la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los alumnos.



Figura n° 9: “Grado de Despersonalización”

A partir de este gráfico (*Figura n°9*) se concluye que el Grado de Despersonalización es bajo en la mayoría de los docentes, con un porcentaje del 79%. Maslach y Jackson (1986) identificaron que dicha etapa se trata de las actitudes negativas que tienen los profesores hacia los alumnos. En general, en los ítems relacionados con esta etapa, los docentes han expresado que tienen facilidad para comprender cómo se sienten los alumnos y que logran tratar eficientemente los problemas de ellos.

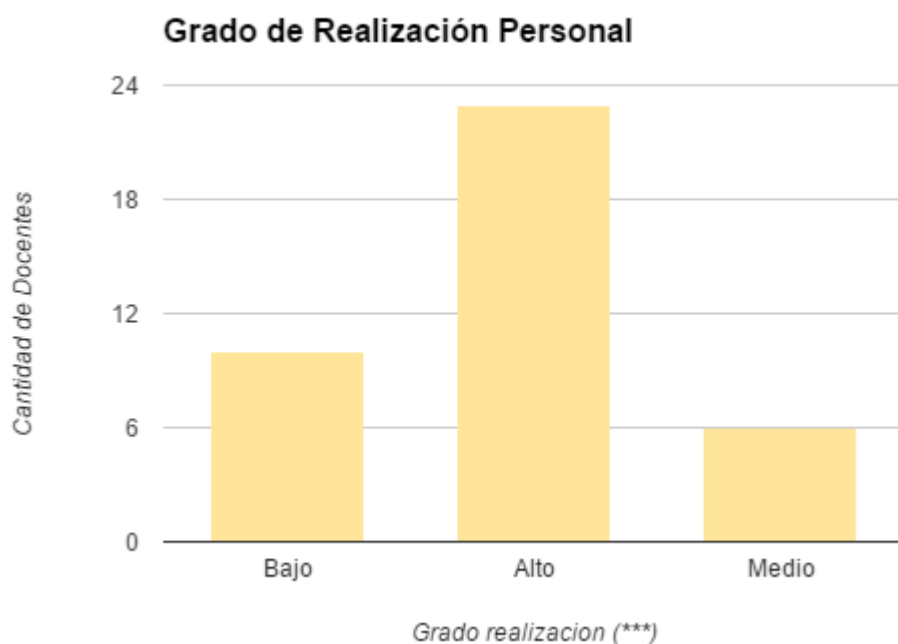
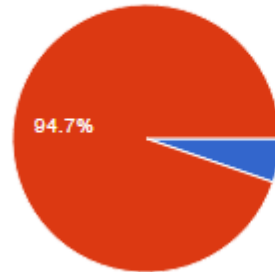


Figura n° 10: “Grado de Realización Personal”

En este caso (*Figura n°10*), los docentes son proclives a percibir burnout si el grado de realización personal es bajo. Según la estadística, el 25% se encuentra en esta etapa lo que demuestra según los autores Maslach y Jackson (1986) una tendencia por parte del docente a auto-evaluar el propio trabajo de una forma negativa.

2. Análisis de Resultados de la Encuesta a docentes sobre síntomas y estresores

Género



Masculino	2	5.3%
Femenino	36	94.7%

Figura n° 11: "Género"

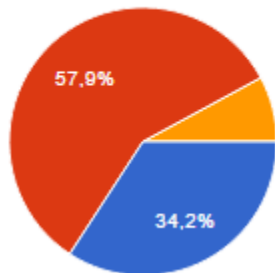
Promedio de Edad: 37 años.

Docentes de Institución pública: 50%

Docentes de Institución privada: 50%

Promedio de la Antigüedad en el puesto: 10 años

¿Excede el horario de su jornada laboral?



Si	13	34.2%
No	22	57.9%
A veces	3	7.9%

Figura n° 12: "Jornada laboral extendida"

De 38 encuestados, 13 exceden su horario de jornada laboral habitual (*Figura n° 12*). Por otro lado, 17 maestros del total de la muestra trabajan doble turno por día. Éste es uno de los factores mencionados por la OIT al incluir la doble jornada y el descanso insuficiente como desencadenante del estrés.

a) Síntomas

a) Con respecto a los síntomas más comunes:

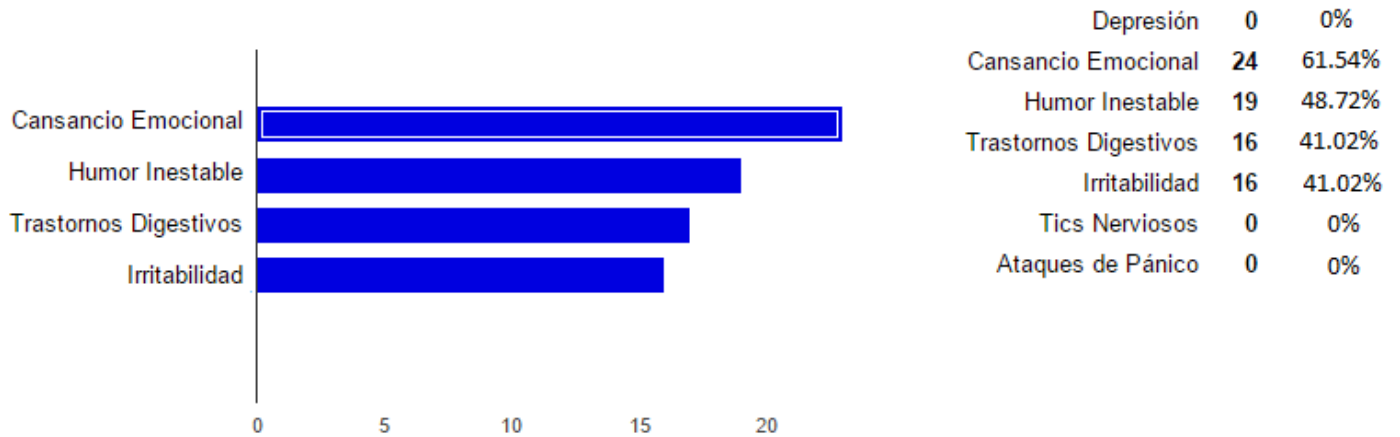


Figura n° 13: “Síntomas comunes”

Dentro de los síntomas que el autor Kyriacou (2003) establece como los más comunes (*Figura n°13*), se ha destacado el “cansancio emocional” en un 61% de los encuestados. Estos datos se relacionan con los resultados obtenidos en el cuestionario MBI donde un 36% de los docentes se encuentran en la etapa de Cansancio Emocional con un alto grado del mismo y el 28% padece un nivel medio.

A este síntoma le sigue con un 48% el de “humor inestable” junto con “Trastornos digestivos” e “Irritabilidad”.

b) Con respecto a los síntomas cognoscitivos:

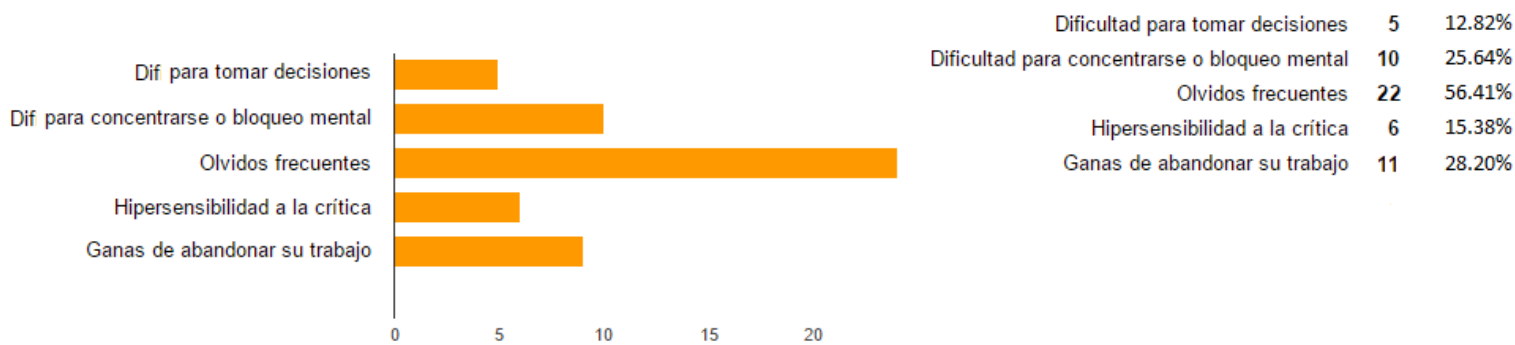
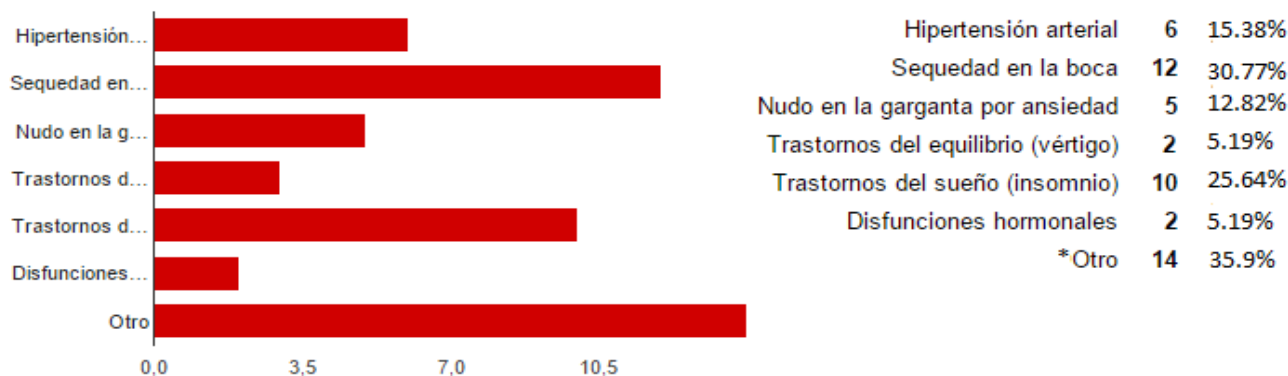


Figura n° 14: “Síntomas Cognoscitivos”

Entre los síntomas cognoscitivos que menciona Cox (1978) se observa en la *Figura n° 14* que un gran porcentaje padece olvidos frecuentes. Y además parte de la muestra destaca en un 28% que han pensado en abandonar su puesto de trabajo.

c) Con respecto a síntomas físicos:



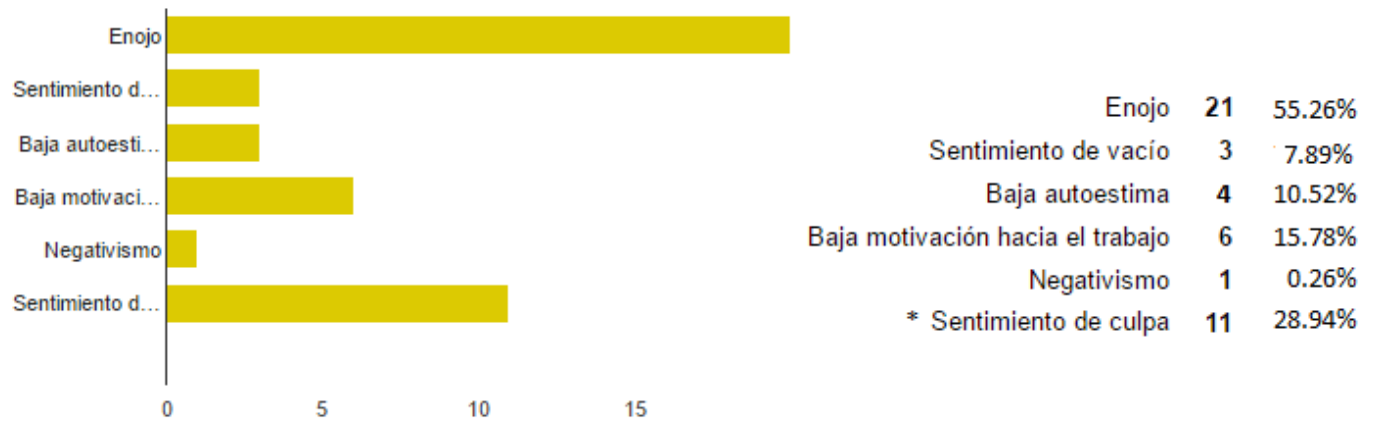
*Otro: Incluye cefaleas, contracturas musculares y cansancio vocal

Figura n° 15: “Síntomas Físicos”

Teniendo en cuenta que el 76% de la muestra padece indicios de Burnout, podemos decir que dentro de los síntomas físicos que demuestran la aparición del mismo (*Figura n° 15*), son contracturas y cefaleas en un 35% y padecimiento de sequedad en la boca por encima de un 25%. Los autores Freudenberg y Richelson (1980) y Golembiewski (1986) destacan la incapacidad para desconectarse del trabajo

y las alteraciones del sueño. De 38 docentes, 10 reconocen que sufren de trastornos del sueño lo cual influye en la presencia del síndrome de Burnout.

d) Con respecto a síntomas emocionales:



* Sentimiento de culpa por presentar dificultades al enseñar o por problemas personales del alumno

Figura n° 16: “Síntomas Emocionales”

El síntoma más representativo como se observa en la *Figura n° 16* es el de Enojo con un 55% de docentes que lo sufren. Estos síntomas emocionales pertenecen a una clasificación hecha por la autora Marisa Bosqued (2008), mencionada por El Sahili González (2010).

Desde que practica la docencia, ¿ha pasado por alguna de estas situaciones?

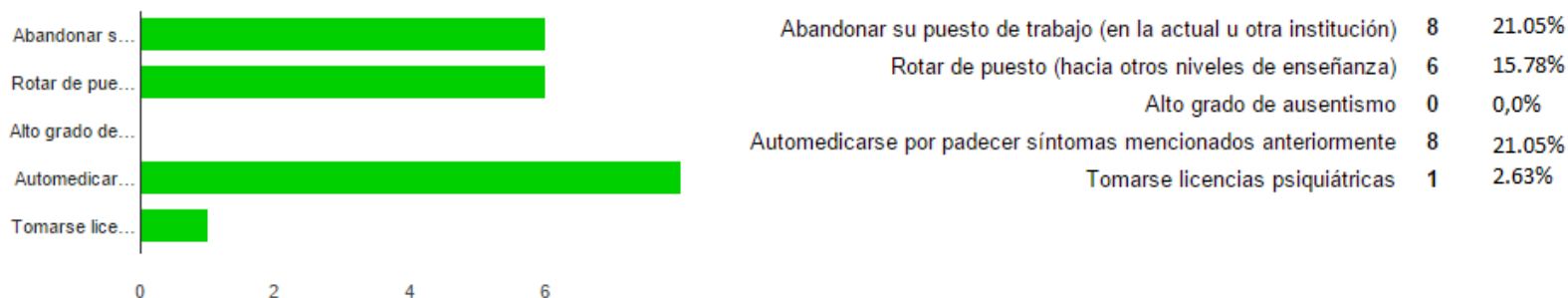


Figura n° 17

Como se puede observar en la *Figura n° 17*, dentro de las situaciones por las que han pasado aquellos que practican la docencia, se destacantanto las “ganas de abandonar el puesto de trabajo” así como el “tener que automedicarse por padecer síntomas”. En el informe realizado por La Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) mencionado en el marco teórico y publicado en el año 2009 se presenta una investigación donde se analiza el Síndrome de Quemarse en el trabajo en el ámbito escolar en un territorio geográfico determinado, la Provincia de Buenos Aires, donde los docentes no consideraron el uso de los medicamentos como estrategia de afrontamiento, no la reconocieron como nociva. Justificaron su uso a partir de una serie de malestares y argumentaron su uso sin consulta médica a que estos problemas se repetían en el tiempo y entonces una vez consultado, en las siguientes ocasiones ya "sabían que hacer".

Por otro lado, en cuanto a la cantidad de docentes que se han tomado licencias psiquiátricas el porcentaje es muy bajo, siendo una sola persona la que expresó en la encuesta haberse tomado una licencia psiquiátrica por causa laboral. Este aspecto se contradice con los porcentajes arrojados en indicadores del marco teórico, como el relevamiento realizado por el diario “Perfil” en el año 2006 el cual expresa que en el caso de nuestro país, el 40% de las licencias otorgadas a docentes se debe a enfermedades psiquiátricas.

b) Factores Estresores

a) Con respecto a factores ambientales



Figura n° 18: “Factores Ambientales”

Como se puede observar en la *Figura n° 18*, más del 50% de las personas encuestadas sufren de frío o calor en las instituciones por no contar con un sistema de ventilación y calefacción adecuado. Asimismo, se sufren ruidos molestos por la excesiva cantidad de alumnos dentro de una misma aula como lo demuestra el gráfico que se encuentra a continuación, siendo éste un estresor y riesgo psicosocial. Según Muchinsky (2002), mencionado en el marco teórico, la variedad de condiciones ambientales, tanto positivas como negativas provenientes del entorno físico como pueden ser el frío, calor o ruidos molestos que puedan perturbar a los docentes son factores que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout.

b) Con respecto a estresores ocupacionales y de riesgo psicosocial

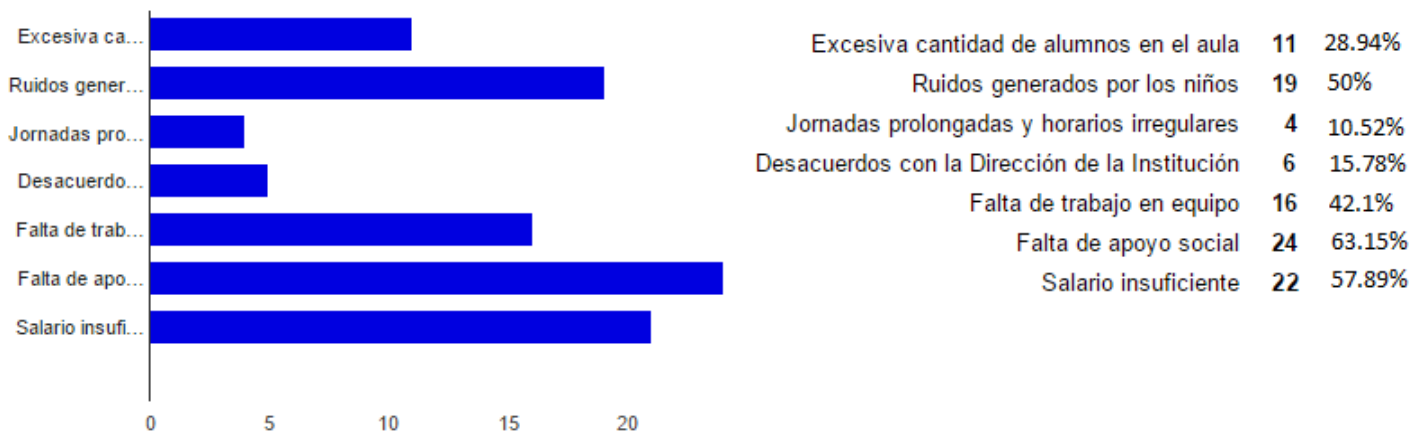


Figura n° 19: “Estresores Ocupacionales y de Riesgo Psicosocial”

Dentro de los estresores ocupacionales tomados en cuenta por el modelo propuesto por Kyriacou y Sutcliffe en 1978 (Otero López, José Manuel; 2011), cabe resaltar que varios de éstos se complementan y el resultado ha sido la presencia de los mismos en un alto porcentaje (*Figura n° 19*).

Consideramos que el hecho de la falta de apoyo social es un aspecto clave a considerar para tomar medidas preventivas de acción. Creemos que la implementación de un área de recursos humanos dentro de la institución podría ayudar a mejorar los aspectos de la falta de apoyo social y fomentar el trabajo en equipo.

El segundo estresor que se destaca en la *Figura n° 19* con un 57% es el salario insuficiente declarado por los encuestados. Podemos decir que este es un factor de desmotivación a la hora de llevar a cabo el trabajo y que se corresponde con lo mencionado en la Justificación sobre el documento institucional “Estudio para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el trabajo y la Calidad de vida Laboral en docentes de Educación Primaria Básica” publicado en el año 2009 por la SRT donde los docentes se quejaron de los bajos salarios y como consecuencia de que muchos tuvieron que tener uno o dos o hasta tres cargos para garantizar la subsistencia de su familia.

3. Análisis de Resultados de las Entrevistas a Directivos

Datos de las entrevistadas

SILVIA

- Género: Femenino
- Edad: 54
- Institución: Pública
- Nombre: Provincia Santiago del Estero
- Dirección: Chile 1371
- Cargo: Vicedirectora
- Antigüedad: 22 años

LILIANA BENEGAS

- Género: Femenino
- Edad: 51
- Institución: Privada
- Nombre: Instituto Santa Rita
- Dirección: Paula Albarracín de Sarmiento 3436
- Cargo: Directora
- Antigüedad: 12 años

Ponderación: El puntaje alto máximo es 4 mientras que el mínimo más bajo -4

<u>Indicadores</u>	Vicedirectora Silvia del Colegio "Prov. Santiago del Estero"	Directora Liliana del Colegio "Instituto Santa Rita"
<u>Condiciones del lugar físico:</u> aula, calefacción, equipos, etc.	<p>"Los equipos de ventilación están absolutamente deteriorados, no los vienen a arreglar."</p> <p>"La iluminación está bien, los pisos están bien menos el del gimnasio que es maravilloso donde se levantaron todas las tablas porque llovió"</p> <p>"El laboratorio si bien está equipado no se puede utilizar porque hay goteras"</p> <p>" No tienen una computadora por salón, ningún salón lo tiene"</p>	<p>"La cuota mes a mes permite que la escuela no tenga que esperar a recibir plata del estado para brindar un servicio confortable"</p> <p>"Contamos con un laboratorio hermoso muy equipado"</p> <p>"La sala de computación cuenta con una computadora por cada dos alumnos"</p>
<u>Tipo y Proceso de Comunicación</u>	<p>"Se hacen reuniones de ciclo una vez por semana donde hacemos todos los aportes, intercambios y asesoramiento"</p> <p>"La comunicación con el docente es siempre directo, con crítica constructiva"</p>	<p>"Con los docentes nos juntamos en la sala de maestros dos veces al mes para incentivar el diálogo compartiendo experiencias y que no sean ajenos los conflictos que puedan aparecer"</p>

	Puntaje= 4	“La comunicación es muy buena con el docente” Puntaje=4
<u>Fomentar el Trabajo en Equipo</u>	<p>“Tratamos desde nuestro equipo de conducción que todos los maestros entiendan que trabajamos entrelazados, haciendo redes, porque si no queda como estancos separados y no es la idea”</p> <p>“Muchos maestros están acostumbrados a trabajar por separado”</p> <p>“Les cuesta el trabajo en equipo”</p> <p>Puntaje=2</p>	<p>“El docente trabaja en conjunto con nosotras y el centro de orientación psicopedagógico”</p> <p>“Hay una unidad de apoyo interno”</p> <p>Puntaje=4</p>
<u>Exámenes Médicos Pre-ocupacionales:</u> periódicos, posterior al egreso.	<p>“Los docentes tenemos una ficha “CENSAL” donde pasamos por varias instancias: la revisión médica, el apto físico y psíquico”</p> <p>“No es periódico”</p> <p>“Posterior al egreso no se hace un examen médico para ver si tiene una enfermedad por causa laboral”</p> <p>Puntaje= -3</p>	<p>“No, los exámenes son una vez al ingresar pero no son periódicos”</p> <p>Puntaje=-3</p>
<u>Constatar visitas de la ART:</u> detectar riesgos.	<p>“Tenía que venir para revisar esta voz que yo tengo y no vino, es nuestra herramienta de trabajo y uno gasta la voz”</p> <p>“Iban a venir pero no vinieron. No vinieron este año, por eso digo ocasionalmente”</p> <p>Puntaje= 2</p>	<p>“Cuando nos quejamos vienen, pero en realidad no visitan la escuela frecuentemente”</p> <p>Puntaje=2</p>
<u>Remuneración justa</u>	<p>“Insuficiente”</p> <p>“La remuneración no es buena.</p>	<p>“Los sueldos son acordes, no</p>

	<p>Las exigencias son muchísimas, cada vez más”</p> <p>“Cada vez hay más sobrecarga de trabajo administrativo para la Dirección, si la maestra no cobro, el cachetazo llega acá a secretaria”</p> <p>Puntaje=-4</p>	<p>te digo que la gran cosa pero están bien y se paga a tiempo”</p> <p>“Hay que tener en cuenta que ya el trabajo del docente no es el mismo que antes”</p> <p>Puntaje=3</p>
<p><u>Índice de Ausentismo y Suplencias</u></p>	<p>“Hay problemas de que no tenemos maestros.”</p> <p>“No hay maestros para reemplazo”.</p> <p>“En los distritos suele haber un maestro itinerante entonces cubre determinadas escuelas, un ratito va. Pero ya no hay maestros”</p> <p>Puntaje= -3</p>	<p>“Si, hay muchísimas ausencias por licencias pero siempre se puede cubrir con un suplente”</p> <p>“Cuesta conseguir suplentes, pero a veces entre docentes de otras materias se cubren”</p> <p>Puntaje=3</p>
<p><u>Intervención Social:</u> Mejorar procesos de socialización y apoyo social</p>	<p>“No hay un gabinete psicopedagógico de asistencia. Sería genial que lo hubiera”</p> <p>“Hoy es una necesidad un gabinete en cada escuela.”</p> <p>“El equipo de conducción tenemos una sobrecarga de tareas administrativas descomunal”.</p> <p>“El administrativo por escuela es URGENTE porque no es justo, nos preparamos para lo pedagógico”</p>	<p>“Acá en la escuela está el Centro de Orientación Psicopedagógico que asesora y colabora con los directivos y docentes de cada grupo”</p> <p>“Se le hace entrevistas a los docentes y los padres de los alumnos para ver en profundidad los problemas personales o educativos”</p> <p>“Se orienta a los maestros sobre la implementación de estrategias para cada caso en particular”</p>
<p><u>Intervención</u></p>	<p>“Los turnos y horarios de los maestros fácil de repartir no es</p>	<p>“De los turnos se encarga la</p>

<u>Organizacional:</u> turnos reparto de tareas y jornada laboral	pero se hace” “Los docentes no, la única que excede su jornada soy yo. No está bien eso”	Secretaría” “Sí. Gran parte de los docentes se quedan después de clases para terminar sus trabajos”
--	---	---

Figura n° 20: “Entrevista a Directivos”

Cuadros de Osgood:

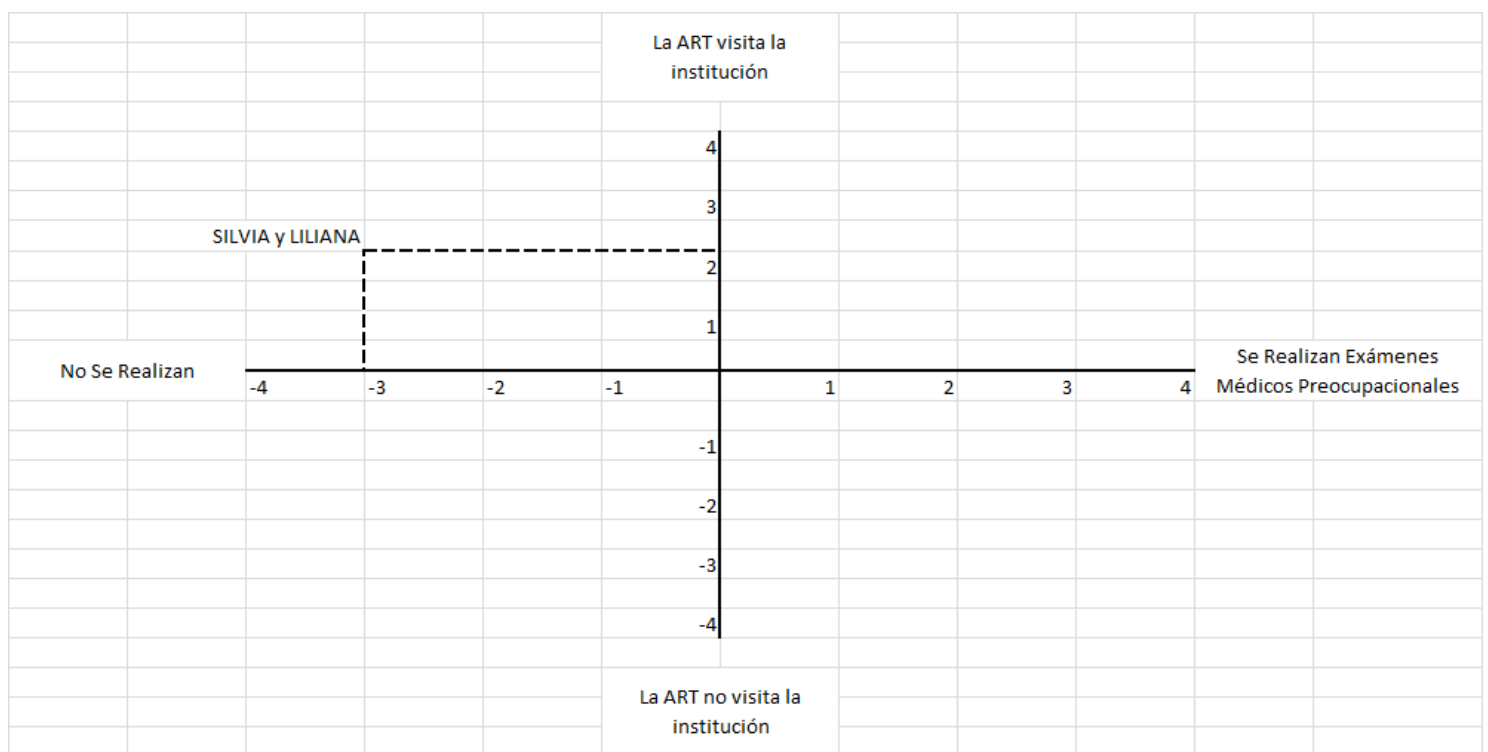


Figura n° 21: “ART vs. Exámenes Médicos”

Como señalamos en el marco teórico, la Aseguradora de Riesgo de Trabajo (ART) es la encargada de realizar los exámenes médicos legales al personal docente de las escuelas. A través de las entrevistas (*Figura n° 21*), se puede afirmar que la ART no lleva a cabo eficientemente su trabajo ya que no visita las escuelas en forma

periódica y como consecuencia no se le realizan los exámenes médicos correspondientes.

Por lo tanto, la relación entre estos indicadores es directa, ya que en ambos casos, tanto escuela pública como privada, se demuestra una tendencia negativa; a menor cantidad de visitas por parte de la ART, menor cantidad de exámenes médicos realizados.

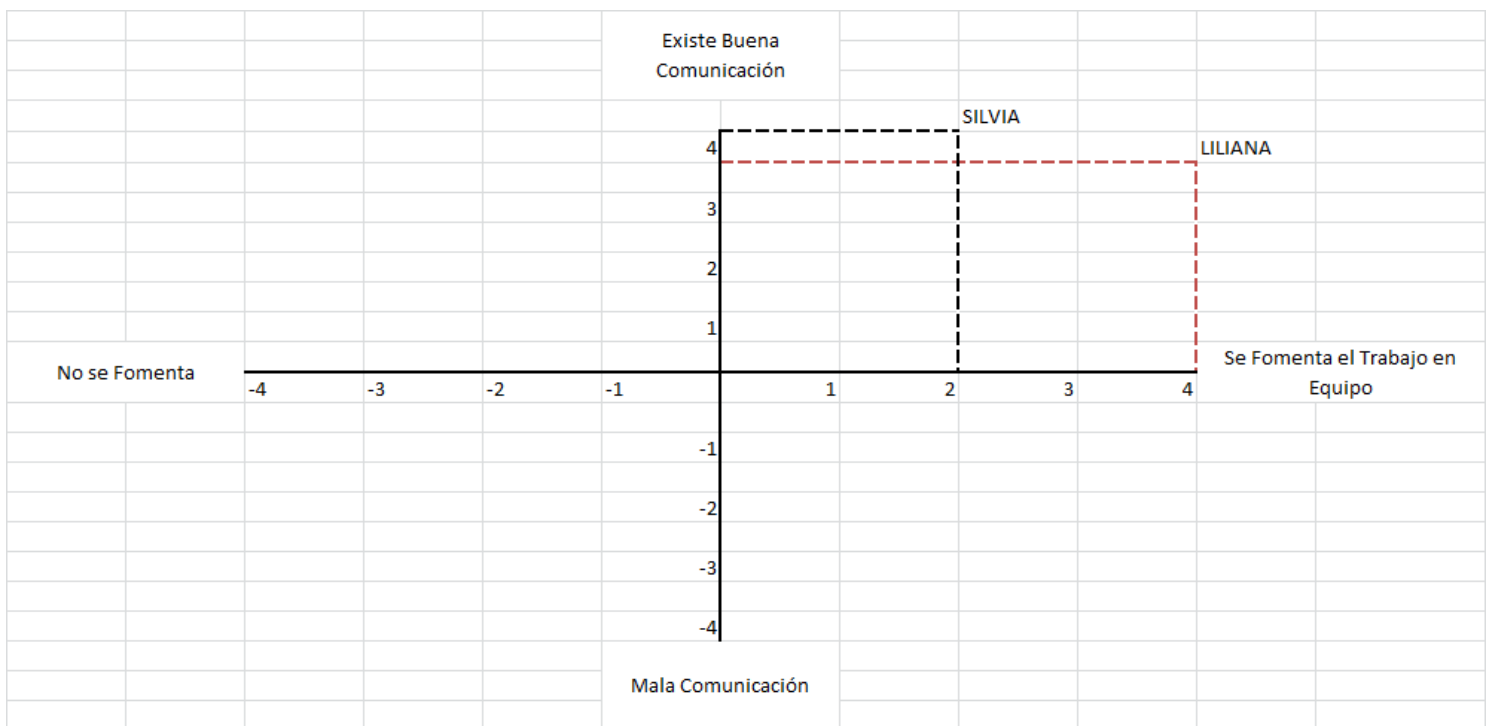


Figura n° 22: “Comunicación-Trabajo en Equipo”

Como se planteó en el marco teórico, una de las estrategias de intervención organizacional para mejorar aspectos disfuncionales en la estructura de la institución es la comunicación. A su vez, el trabajo en equipo es considerada una estrategia de intervención social, la cual se complementa con la planteada anteriormente para

romper el aislamiento y mejorar procesos de socialización (Guerrero Barona y Rubio Jiménez; 2005).

A través del análisis de las entrevistas, se llegó a la conclusión de que en ambas escuelas existe una buena comunicación y a la vez se fomenta el trabajo en equipo, por lo que hay una relación directa y tendencia positiva (*Figura n°22*). Cabe resaltar, que en el caso de la escuela privada el trabajo en equipo es mucho mayor, ya que cuentan con un centro de orientación psicopedagógico propio; aspecto que la Vicedirectora Silvia de la escuela pública Prov. Santiago del Estero resaltó que era necesario contar con un gabinete psicopedagógico en cada escuela.

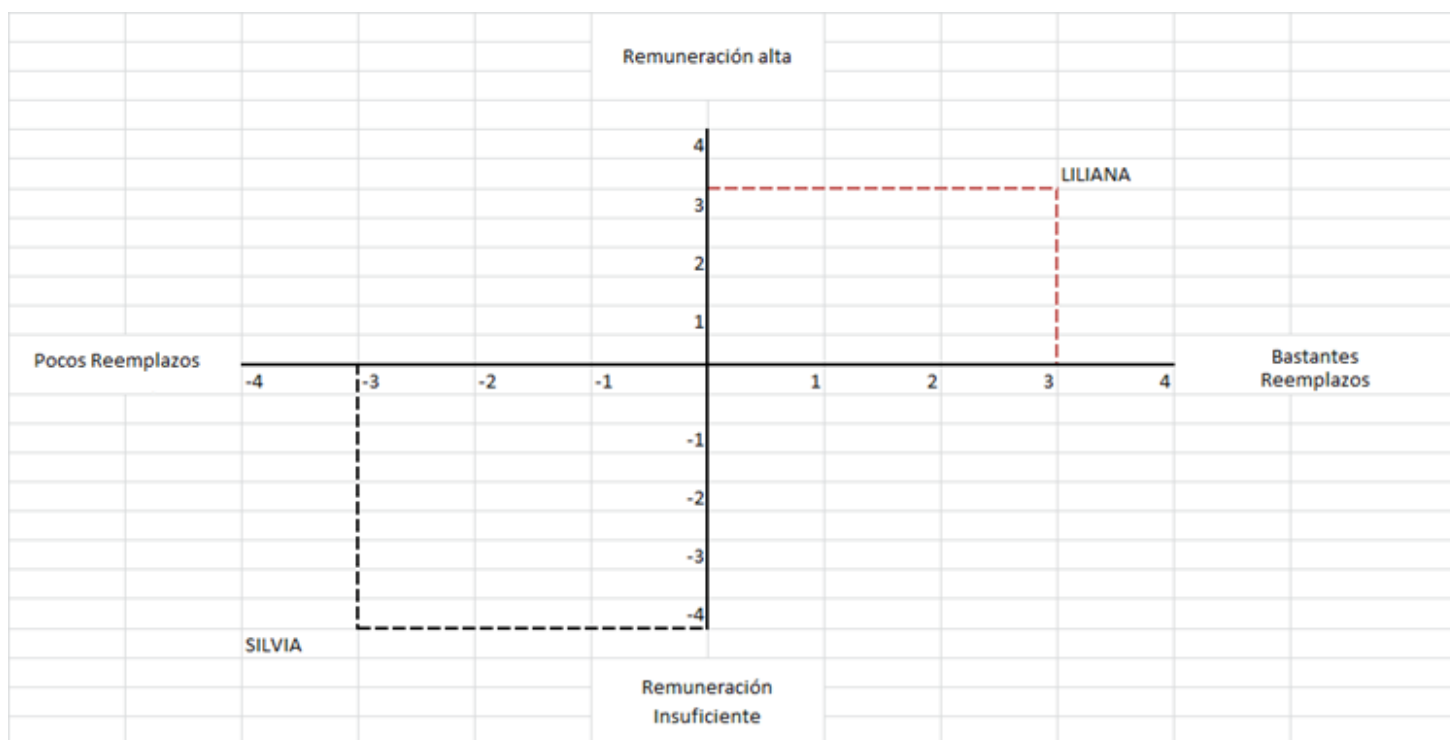


Figura n° 23: "Remuneración-Reemplazos"

Según la Ley Federal de Educación N° 24.195, se establece que, dentro de los derechos y deberes de los docentes miembros de la Comunidad Educativa tanto del ámbito estatal como privado, se debe percibir una remuneración justa por sus tareas. En el caso de la escuela pública, la Vicedirectora declaró en la entrevista que la

remuneración percibida por los docentes es insuficiente. En cambio, en la escuela privada el salario es adecuado a las tareas que se desempeñan (*Ver Figura n° 23*).

De acuerdo a lo señalado por Balseiro (2010) el estrés laboral causa un efecto colectivo generando un aumento del absentismo. En ambos casos prevalece un nivel alto de ausentismo, con la diferencia de que en la escuela pública al tener un bajo sueldo es más difícil encontrar reemplazos que en la escuela privada donde las suplencias son cubiertas. Como conclusión, se observa una relación directa ya que la tendencia suele ser a mayor remuneración percibida, mayor facilidad para encontrar reemplazos y viceversa. (*Figura n° 23*)

Conclusiones

Dado a los resultados obtenidos del cuestionario propuesto por Maslach (MBI) aplicado a nuestra investigación de campo, se comprobó la presencia del síndrome de burnout en un porcentaje elevado de la muestra de docentes de educación primaria tanto de escuelas públicas como en privadas.

Como respuesta a la pregunta de investigación sobre en qué grado los maestros perciben el síndrome, cabe decir que si bien en las subescalas de “Despersonalización” y “Realización Personal” no se manifiesta una elevada incidencia, se obtuvieron resultados contundentes en la etapa de “Cansancio Emocional” con un alto grado representado por el 36% de los encuestados, lo cual significa que quienes se encuentran en esta etapa sienten la pérdida de energía, el agotamiento físico o psicológico y la fatiga. Pasando a la siguiente etapa, podemos decir que no se encuentra un resultado de alto grado en Despersonalización, donde se demuestre una actitud fría y distante hacia los alumnos. Por último, a diferencia de las dos etapas mencionadas anteriormente, en la fase de Realización Personal se destacan indicios de burnout cuando se perciba un grado bajo; según los resultados, un 25% se encuentra en esta etapa donde los profesionales verifican que las demandas laborales exceden su capacidad para atenderlas de forma efectiva y competente.

Por otro lado, a través de la encuesta realizada a los docentes podemos concluir que los síntomas más frecuentes que arrojó la misma son, en primer lugar el cansancio emocional presente en un 61% de la muestra, relacionándose al alto grado percibido en la primera etapa “Cansancio Emocional” del cuestionario MBI. En cuanto a los síntomas cognoscitivos se destacan con gran porcentaje los olvidos frecuentes y las ganas de abandonar el puesto de trabajo así como dentro de los físicos las contracturas musculares y cefaleas. Además dentro de los síntomas emocionales, el enojo es aquel que más se reitera y se demostró que gran cantidad de docentes padece trastornos de sueño y sequedad en la boca.

Tras una revisión de investigaciones sobre burnout y el estrés laboral en docentes podemos destacar la contradicción encontrada acerca de la cantidad de maestros que se han tomado licencias psiquiátricas. Los resultados de nuestra encuesta arrojan un porcentaje muy bajo; el 97.37% de los encuestados no se tomaron licencias de este tipo desde que practican la docencia.

Si bien la mayoría de los docentes se encuentran satisfechos con su profesión y no se sienten al límite de sus posibilidades con la misma, la insatisfacción observada se relaciona más con las condiciones de trabajo así como los salarios insuficientes que perciben. El 58% de los docentes encuestados están en descontento con su remuneración, siendo este aspecto una desmotivación para los mismos. Este aspecto también fue corroborado a través de las entrevistas realizadas a los directivos de las instituciones, donde se encontró una discrepancia entre la escuela privada y la estatal, siendo en esta última el salario percibido más bajo que en la privada. A su vez, este indicador se relaciona con el índice de ausentismo, pudiendo concluir a través de los datos arrojados por las entrevistas que a menor remuneración percibida mayor es la dificultad para encontrar reemplazos.

Entre los factores estresores los docentes han afirmado tanto sufrir de frío y calor como de ruidos molestos. Un claro ejemplo lo demuestra la entrevista con la Vicedirectora Silvia perteneciente a la escuela estatal “Provincia Santiago del Estero”, quien declaró que los equipos de ventilación se encuentran deteriorados y que no cuentan con un sistema de calefacción adecuado. Con respecto a los ruidos molestos, se puede relacionar con la excesiva cantidad de alumnos quienes están constantemente haciendo consultas a los maestros o hablando entre ellos generando un murmullo que va aumentando.

Respondiendo a la pregunta sobre las medidas de prevención que aplican las instituciones educativas, hemos obtenido los datos de entrevistas hacia la dirección. Como conclusión, se observa que tanto en las escuelas públicas como privadas no se llevan a cabo planes de acción para prevenir riesgos en la salud física ni psíquica del

docente. Esto se ve reflejado en el indicador que marca una baja puntuación en cuanto a las visitas periódicas a las escuelas que la ART debería cumplir. Además, los docentes no son sometidos a los correspondientes exámenes médicos pre-ocupacionales establecidos por ley.

Por otro lado, se evidencia la falta de apoyo social en las escuelas públicas indicado tanto por docentes en las encuestas así como por los directivos en entrevistas realizadas. Si bien se intenta realizar trabajo en equipo, los docentes no están acostumbrados a esta modalidad de trabajo cooperativo. Por el contrario, en la escuela privada existe una mejor organización y se fomenta más el trabajo en equipo entre docentes y directivos.

Implicancias

Para establecer la implicancia, consideramos que se debería intervenir en las escuelas para implementar medidas de prevención con el fin de disminuir los efectos del síndrome de Burnout. Proponemos como posibles soluciones, la implementación de un área de Recursos Humanos dentro de las instituciones que se encargue de tareas administrativas que no les corresponden a la Dirección y Secretaría, así como también asesorar acerca del salario que deberían percibir los docentes, la cantidad máxima de alumnos que un profesor está apto para tratar a la hora de enseñar en un aula y controlar que se lleven a cabo las visitas periódicas de la ART para cuidar a través de exámenes médicos la salud de cada docente y prevenir futuras enfermedades tanto físicas como psicológicas.

Por otro lado, creemos conveniente que las instituciones tengan una estructura más horizontal y descentralizada, pues según Meza Rocha (2010), las escuelas con alto grado de independencia, flexibilidad horaria y apoyo para la formación del docente son ideales para prevenir el síndrome del quemado.

Para finalizar, consideramos que cada escuela debería contar con un gabinete compuesto por un equipo de psicopedagogos y se deberían realizar capacitaciones a los maestros sobre técnicas de resolución de problemas para poder enfrentar eficientemente situaciones conflictivas que se puedan presentar con sus alumnos. En este caso, el área de recursos humanos podría facilitar técnicas de coaching a los docentes para aumentar el nivel de satisfacción laboral, identificando el rol de cada miembro de la institución para clarificar sus funciones y brindar herramientas más efectivas para afrontar situaciones conflictivas.

BIBLIOGRAFÍA:

- Albornos, S. (16 de enero del 2013). “Estrés remunerado: un gerente del HSBC sufrió agotamiento mental y depresión y ahora será indemnizado con \$700.000”. iProfesional. [En línea]. [Fecha de consulta: 7 de Septiembre; 2015] Disponible en: http://www.iprofesional.com/notas/152164-Estrs-remunerado-un-gerente-del-HSBC-sufri-agotamiento-mental-y-depresin-y-ahora-ser-indemnizado-con-700000?page_y=0
- Albornos, S. (24 de enero del 2012). “El 2012 y las 12 vías de reclamos por salarios y de juicios laborales que asustan a empresarios”. iProfesional. [En línea]. [Fecha de Consulta:5 de Septiembre; 2015]Disponible en: <http://www.iprofesional.com/notas/129422-El-2012-y-las-12-vas-de-reclamos-por-salarios-y-de-juicios-laborales-que-asustan-a-empresarios>
- Albornos, S. (29 de Julio del 2013). Buscan incorporar al “Estrés” en el listado de enfermedades que deben cubrir las ART. iProfesional. [En línea]. [Fecha de Consulta: 25 de Agosto: 2015] Disponible en: http://www.iprofesional.com/notas/166172-Buscan-incorporar-al-estr-s-en-el-listado-de-enfermedades-que-deben-cubrir-las-ART-?page_y=1057
- ART’s Respuestas a dudas sobre su funcionamiento. UNIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EDUCACIÓN (UTE). [En línea]. [Fecha de consulta: 10 de Noviembre: 2015] Disponible en: <http://www.ute.org.ar/index.php/es/datos-utiles/arts>
- Balado Bevilacqua, M. (21 de febrero del 2012). “Síndrome de Burn Out: Resarcimiento al Empleado por Daño Moral”. Abogados. [En línea]. [Fecha de Consulta: 16 de Octubre; 2015] Disponible en: <http://www.abogados.com.ar/sindrome-de-burn-out-resarcimiento-al-empleado-por-dano-moral/11717>

- Best W. (1988). *Cómo investigar en educación*. Edit Morata. Madrid.
- Burgos García, A. (2010). ¿Cómo integrar la seguridad y salud en la educación? Elementos clave para enseñar prevención en los centros escolares. *Revista de currículum y formación del profesorado*. Universidad de Granada, España. [En línea]. [Fecha de consulta: 3 de Noviembre de 2015] Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev142COL5.pdf>
- Burgos García, A. (2011). Educar en prevención de riesgos laborales: bases para la adquisición de una cultura preventiva en los centros educativos de Primaria y Secundaria. *Revista Iberoamericana de Educación*. Universidad de Granada, España. [En línea]. [Fecha de consulta: 4 de Noviembre de 2015]. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/3654Burgos.pdf>
- Castañeda Aguilera, E., García, Javier E. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. [En línea] [Fecha de consulta: 13 de septiembre de 2015] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80615449006>
- Consejo General de la Psicología de España. (22 de Septiembre del 2015). “La OIT incluye los trastornos mentales en la lista de enfermedades profesionales”. *INFOCOP ONLINE*. [En línea]. [Fecha de Consulta: 18 de Septiembre; 2015] Disponible en: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2898
- Cook y Reichardt (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Edic. Morata España.
- Durán, M. A., Extremera Pacheco, N., & Rey Peña, L. (2001). El síndrome de burnout en el ámbito educativo: una aproximación diferencial. [En línea].

Apuntes de Psicología, Vol. 10 (2), 251-262. (Pág. 47). [Fecha de acceso: 2015, 17 de Agosto]

- El Sahili, L. (2010). *Psicología Clínica: trastornos neurológicos, hormonales y psicológicos*. [En línea]. México: Universidad de Guanajuato. [Fecha de acceso: 2015, 11 de Agosto]
- El Sahili, L. (2010). *Psicología para el docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. [En línea]. México: Universidad de Guanajuato. [Fecha de acceso: 2015, 27 de Agosto].
- Estudio para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la Calidad de Vida Laboral en Docentes de Educación Primaria Básica. MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL. SRT. INFOLEG. [En línea]. [Fecha de consulta: 26 de Septiembre: 2015] Disponible en: http://www.infoleg.gov.ar/basehome/actos_gobierno/actosdegobierno19-10-2009-4.htm
- Fernández García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. [En línea]. Editorial Club Universitario. [Fecha de acceso: 9 de Septiembre; 2015]
- Fernández Sierra y Santos Guerra (1992): *Evaluación cualitativa de programas de educación para la salud: Una experiencia hospitalaria*. Málaga.
- Gil-Monte, P. (2009). “Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública”. *Revista Española de Salud Pública*. Universidad de Valencia, España. [En línea]. [Fecha de consulta: 16 de Octubre ,2015] Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci_arttext&tlng=pt

- Guerrero Barona, E.; Rubio Jiménez, J.C. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “Burnout” en el ámbito educativo. Universidad de Extremadura, España. [En línea]. [Fecha de consulta: 4 de Noviembre, 2015]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2005/sam055d.pdf>
- Hernández Gutiérrez Flores. “El estrés en el trabajo: un enfoque psico-administrativo”. [En línea]. [Fecha de Consulta: 20 de Octubre; 2015] Disponible en: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>.
- La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. OIT. [En línea] [Fecha de consulta: 5 de Agosto: 2015] Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Ley Federal de Educación N° 24.195. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. [En línea]. [Fecha de consulta: 6 de Noviembre: 2015]. Disponible en: http://www.me.gov.ar/consejo/lf24195_t8.html#titulo
- Maslach, Christina. (2009). Comprendiendo el Burnout. California, USA. [En línea]. [Fecha de Consulta: 21 de Septiembre; 2015] Disponible en: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- MichielKompier; Lennart Levi. (1995). Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención-guía para pequeñas y medianas empresas”. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Moriana Elvira y Herruzo Cabrera (2004). “Estrés y burnout en profesores”. Int J ClinHealthPsychol, Vol. 4, N° 3. Universidad de Córdoba, España. [En Línea]. [Fecha de Consulta: 19 de Octubre; 2015] Disponible en: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf

- Moyano, L. (20 de Agosto de 2012). "Burnout, el síndrome del quemado". LA NACIÓN revista. [En línea] [Fecha de Consulta: 8 de Septiembre; 2015] Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/1500335-burnout-el-sindrome-del-quemado>
- NapioneBergé, M.E. (2011). ¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria? [En línea]. Madrid. Díaz de Santos. [Fecha de acceso: 3 de Septiembre; 2015]
- Olivares Faúndez, Gil-Monte. (2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). [En línea] [Fecha de acceso: 27 de Agosto; 2015]. Disponible en : http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Olivares_y_Gil-Monte.pdf
- Otero López, J. M. (2015). Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. [En línea]. Díaz de Santos. [Fecha de acceso: 16 de Septiembre; 2015].
- Pitaro, Mónica c/ La Buenos Aires Compañía de Seguros S.A. s/ Cobro de pesos (Expte. Nro. 9-98, Resol. Nro. 179, Tomo 57, Folio 126). INFOJUS. [En línea] [Fecha de consulta: 2 de Octubre; 2015] Disponible en: <http://www.infojus.gob.ar/camara-apelacion-laboral-local-santa-fe-pitaro-monica-buenos-aires-compania-seguros-sa-cobro-pesos-expte-nro-9-98-resol-nro-179-tomo-57-folio-126-fa01098528-2001-08-31/123456789-825-8901-0ots-eupmocsollaf>
- Quiroga, VictorFabian. (2013). Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes de escuela pública de la ciudad de Rosario. Buenos Aires, Facultad de Psicología-UBA. [En línea]. [Fecha de Consulta: 11 de Septiembre; 2015] Disponible en: <http://www.aacademica.com/000-054/385>

- Reyes Gómez, Ibarra Zavala, Torres López y Razo Sánchez. (2012). “El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas”. Revista digital Universitaria. [En línea]. [Fecha de consulta: 12 de Octubre; 2015] Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/>
- Robbins, S.; Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. [En línea]. México. Editorial Pearson Educación.[Fecha de acceso: 3 de Septiembre; 2015]
- Robbins, Stephen P. (1994). Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. (6ta ed.). México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sampieri, R, Collado R y Lucio P (2000). Metodología de la investigación. McGrawHill. México.
- Smerling T. y D'Andrea M. (2006).“El 40 por ciento de las licencias otorgadas a los docentes se debe a problemas psiquiátricos”. Diario Perfil [En línea]. [Fecha de consulta: 14 de Agosto; 2015] Disponible en: <http://www.perfil.com/sociedad/EI-40-por-ciento-de-las-licencias-otorgadas-a-los-docentes-se-debe-a-problemas-psiquiatricos-20060910-0001.htm>
- Suárez, José Manuel c/ MACO Transportadora de Caudales SA y otros/ accidente acción civil. INFOJUS. [En línea] [Fecha de Consulta: 29 de Agosto; 2015] Disponible en: <http://www.infojus.gob.ar/camara-nacional-apelaciones-trabajo-nacional-ciudad-autonoma-buenos-aires-suarez-jose-manuel-maco-transportadora-caudales-sa-otro-accidente-accion-civil-fa10040451-2010-07-16/123456789-154-0400-1ots-eupmocsollaf#>

- Universia España. (12 de Julio de 2013). "Burnout": un síndrome que afecta al 65% de los profesores. Universia España. [En línea] [Fecha de acceso: 6 de Agosto; 2015].
- Universia España. Burn out o síndrome del quemado. [En línea]. Disponible en: <http://www.universia.es/burn-out-sindrome-quemado/burn-out-sindrome-quemado/at/1121749>. [Fecha de acceso: 6 de Agosto; 2015]
- Urien, P. (1 de Septiembre de 2013). "Licencias pagas de hasta un año, un fenómeno vigente". LA NACIÓN. [En línea]. [Fecha de consulta: 2 de Septiembre; 2015] Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/1615831-licencias-pagas-de-hasta-un-ano-un-fenomeno-vigente>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario MBI a docentes

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a docentes de educación primaria

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Género: M/F

Edad:

Escuela: Pública/Privada

Nombre de la Institución:

Antigüedad:

Tiempo que lleva enseñando en el mismo nivel:

Cantidad de Turnos:

Cantidad de horas diarias:

Excede su jornada laboral: si/no

Señale con una cruz el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente cada uno de los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.							
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.							
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.							

Figura n° 24: "Cuestionario MBI"

Este cuestionario "Maslach Burnout Inventory" (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional (*Figura n° 24*). Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		<i>Más de 26</i>
Despersonalización	5-10-11-15-22		<i>Más de 9</i>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		<i>Menos de 34</i>

Figura n° 25: “Cálculo de puntuaciones”

Valoración de puntuaciones:

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o

menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Figura n° 26: “Valores de Referencia”

Anexo 2: Encuesta a docentes

Encuesta a docentes de educación primaria

Género: M/F

Edad:

Escuela: Pública/Privada

Nombre de la Institución:

Antigüedad:

Tiempo que lleva enseñando en el mismo nivel:

Cantidad de Turnos:

Cantidad de horas diarias:

Excede su jornada laboral: si/no

A continuación se presentará un listado de los síntomas relacionados al síndrome de burnout. Marque con una cruz aquellos que ha padecido este último tiempo (últimos dos años) si considera que ha sido a causa de una situación relacionada a su trabajo:

- Con respecto a síntomas más comunes:

- Depresión
- Cansancio emocional
- humor inestable
- trastornos digestivos
- irritabilidad
- tics nerviosos
- ataques de pánico

- Con respecto a síntomas cognoscitivos:

- Dificultad para tomar decisiones
- Dificultad para concentrarse y/o bloqueo mental
- Olvidos frecuentes
- hipersensibilidad a la crítica
- ganas de abandonar el trabajo

- Con respecto a síntomas físicos:

- hipertensión
- sequedad de la boca
- nudo en la garganta por ansiedad
- contracturas musculares
- cefaleas
- trastornos del equilibrio (vértigo)
- trastornos del sueño (insomnio)
- disfunciones hormonales

- Con respecto a síntomas emocionales:

- Enojo
- Sentimiento de vacío
- Baja autoestima
- Baja motivación hacia el trabajo
- Negativismo
- Culpa por dificultades al practicar la enseñanza/ por problemas personales del alumno

- Desde que practica la docencia, ¿ha experimentado alguna de estas situaciones?:

- Abandonar su puesto de trabajo(en dicha u otra institución)
- Rotar de puesto (enseñanza a niveles primarios/secundarios/bachiller)
- Alto grado de ausentismo
- Tener que automedicarse por padecer síntomas mencionados anteriormente
- Tomarse alguna licencia psiquiátrica

A continuación se presentará un listado de los factores relacionados al estrés laboral. Indique con una cruz cuáles padeció desde que comenzó su actividad laboral como docente:

-Con respecto a factores ambientales (en el aula y la institución):

- Sufre de frío o calor
- Sufre ruidos molestos

-Con respecto a estresores ocupacionales y de riesgo psicosocial:

- Excesiva cantidad de alumnos en el aula
- Presencia de ruidos generados por los niños
- Jornadas prolongadas y horarios irregulares
- Desacuerdos con la Dirección de la Institución
- Falta de trabajo en equipo
- Falta de apoyo social
- Salario insuficiente

Anexo 3: Entrevista a los Directivos

Entrevista a la Dirección de la Institución:

Género: M/F

Edad:

Escuela: Pública/Privada

Nombre de la Institución:

Puesto:

Antigüedad:

1) ¿Cree que el edificio está bien equipado y en condiciones para que los docentes puedan desempeñar sus tareas eficientemente?

2) ¿Cómo es la comunicación que llevan a cabo con los docentes?

3) ¿Se fomenta el trabajo en equipo? ¿Qué tipo de políticas implementan al respecto?

4) ¿El docente es independiente en cuanto a los métodos que utiliza para el proceso educativo de enseñanza?

5) ¿Los docentes, son sometidos a los exámenes médicos preocupacionales previstos por ley? (periódicamente, previo a la actividad, en caso de rotar de puesto, en su egreso)

6) ¿La ART visita la escuela? ¿Con qué frecuencia?

7) ¿Cree que el salario es justo y equitativo?

8) ¿Se llevan a cabo capacitaciones para los docentes?

9) ¿Con qué frecuencia se generan ausencias y como se organizan las suplencias?

10) ¿Se practican técnicas de solución de problemas y autocontrol? ¿Y de eliminación de actitudes disfuncionales?

11) En cuanto a la intervención social: ¿Existe en la institución un consultorio pedagógico de ayuda?