

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

“MANIFESTACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTRAS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA DE DIVERSAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.”

TESIS DE GRADO

MARÍA RENNE FRANCO NOACK
CARNET 11831-12

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, JUNIO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**“MANIFESTACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTRAS DE PREPRIMARIA Y
PRIMARIA DE DIVERSAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE
GUATEMALA.”**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
MARÍA RENNE FRANCO NOACK

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, JUNIO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. ANA ROCIO ESCOBAR CHEW DE GORDILLO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. ALEJANDRO JOSE MENA BARRIOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. LESLIE AGUSTIN SEHEL VELA

Guatemala 7 de marzo 2018

Señores
Departamento de Psicología
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

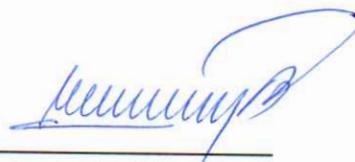
Estimados señores (as):

Por medio de la presente deseo informar que he acompañado el proceso de asesoría de la estudiante **Maria Renné Franco Noack** quien se identifica con el carné **1183112** de la carrera en Psicología Clínica.

Desde mi punto de vista la investigación que se titula **Manifestación del síndrome de Burnout en maestras de preprimaria y primaria de diversas instituciones educativas privadas de la ciudad de Guatemala** cumple con los requisitos que la Universidad y el Departamento requieren para los trabajos de graduación. Debido a lo anterior presento dicho trabajo para su análisis y evaluación.

Sin otro particular

Atentamente,



Alejandro José Mena
COD. 11167



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052708-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA RENNE FRANCO NOACK, Carnet 11831-12 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051842-2018 de fecha 31 de mayo de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“MANIFESTACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN MAESTRAS DE PREPRIMARIA Y PRIMARIA DE DIVERSAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.”

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, al día 1 del mes de junio del año 2018.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

**LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar siempre allí, enseñándome que sus tiempos son perfectos y que siempre estará guiándome en el camino de la vida.

A la Virgen Santísima por ser un ejemplo de lucha, fortaleza, humildad y dulzura para mí. Por mantener nuestra promesa y jamás desampararme como madre y protectora.

A mi mamá que me enseñó a luchar, a ser una mujer trabajadora y fuerte. GRACIAS por invertir tiempo en mi educación, por enseñarme hábitos y valores de vida. GRACIAS por ser un claro ejemplo de lucha y de amor incondicional. Te admiro mucho por todo lo que haces, lo que eres y lo que representas en mi vida.

A mi papá que me enseñó que la perseverancia y el trabajo duro siempre son sinónimos de logros y éxito. GRACIAS por dedicar tu vida a tu familia, por siempre tratar de darnos lo mejor y por ser un apoyo incondicional en mi vida. Te admiro mucho por tu valor y tu coraje. GRACIAS por dedicarte junto con mi mamá a hacer de mí una persona de bien.

A mi hermana María André que me ha venido a alegrar la vida y me ha enseñado que el mejor regalo que mis papas me pudieron dar es su compañía. GRACIAS por ser mi compañera de vida, por estar para mí y por hacerme sentir la hermana mayor más feliz y orgullosa. Espero siempre poder ser un buen ejemplo para ti y poder guiarte en las diferentes situaciones de la vida.

A mi abuela Ingrid que me ha acompañado a lo largo de mi vida, que ha sido un apoyo incondicional y que siempre tiene un consejo para cualquier situación de la vida. GRACIAS por enseñarme cosas invaluable, por siempre recordarme lo que valgo y lo que merezco y por estar conmigo en cada paso que doy. Te admiro por tu fortaleza, humildad, perseverancia y fe en Dios.

A mi abuela Irma que siempre ha estado allí para mí; que me ha dado lecciones invaluable sobre la generosidad y humildad. GRACIAS por apoyarme con cada proyecto que emprendo, por estar pendiente de mí y por siempre abrirme las puertas de tu casa y tu corazón. Te admiro

por esa fortaleza y temple que siempre posees y por siempre estar para tu familia incondicionalmente.

A mi tía Helga que ha sido un ejemplo a seguir para mí tanto en mi carrera laboral como en mi vida personal guiándome en todo momento y enseñándome como se forma una persona exitosa y una buena profesional. GRACIAS por siempre estar pendiente de mí, no pude elegir mejor madrina. Te admiro por tu liderazgo, por tu don de persona, por tu experiencia y por estar incondicionalmente presente en mi vida.

Este trabajo de tesis también va dirigido al cielo, con dedicatoria especial para mis dos ángeles de la Guarda: mi bisabuela Colomba Noack y mi abuelo German Prem. Sé que desde arriba me guardan, me cuidan y están orgullosos de mí.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Síndrome de Burnout	13
1.1.1 Definición	13
1.1.2 Origen Histórico del Síndrome de Burnout	13
1.1.3 Causas del Síndrome de Burnout	15
1.1.3.1 Estresores Físicos de la tarea	15
1.1.3.2 Estresores psicológicos	15
1.1.3.3 Características Individuales.....	17
1.1.4 Etapas y Síntomas del Síndrome de Burnout.....	18
1.1.4.1 Etapas del Síndrome de Burnout	18
1.1.4.2 Síntomas del Síndrome de Burnout	19
1.1.5 Dimensiones / Método Tridimensional del Síndrome de Burnout	20
1.1.6 Instrumento de Medida: Maslach Burnout Inventory (MBI).....	20
1.2 Educación en Guatemala	21
1.2.1 Reforma Educativa	22
1.2.1.1 Objetivos de la Educación	22
1.2.2 Educación a nivel Preprimario.....	24
1.2. Educación a nivel Primario	26
1.2.4 Perfil del Docente Guatemalteco	29
1.2.5 Competencias del docente según el Currículo Nacional Base.....	34
1.2.5.1 Competencias Fundamentales.....	34
1.2.5.2 Competencias Específicas.....	35
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	38
2.1 Objetivos	39
2.1.1 Objetivo General.....	39
2.1.2 Objetivos Específicos	39
2.2 Variable de estudio.....	39
2.3 Definición de las variables	39
2.3.1 Definición conceptual	40
2.3.2 Definición operacional.....	40

2.4 Alcances y límites	40
2.5 Aportes	40
III. MÉTODO.....	42
3.1 Sujetos	42
3.2 Instrumento	42
3.3 Procedimiento	43
3.4 Tipo de investigación	43
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
VIII. REFERENCIAS.....	58
IX. ANEXO.....	62

RESUMEN

El Síndrome de Burnout es un tema que ha ganado bastante notoriedad en los últimos años debido a que cada vez mas, se presentan síntomas notables debidos al estrés en las personas. La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe la presencia del síndrome de Burnout en las maestras de primaria y pre primaria de diferentes instituciones educativas privadas de la Ciudad de Guatemala. Para esto, se trabajo con una muestra de 56 maestras de primaria y pre primaria de diferentes centros educativos las cuales llenaron el cuestionario MBI (Maslach Burnout inventory). Este cuestionario está conformado por 22 ítems de respuesta de selección múltiple la cual mide tres factores principales que conforman el Síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo. Se concluyó que existen bajos niveles del Síndrome de Burnout en maestras tanto de primaria como pre primaria. Por esto, se recomienda a los centros educativos con maestras de primaria y pre primaria que se realicen charlas informativas y actividades para seguir previniendo la aparición del Burnout en niveles más altos en el personal. También se recomienda la creación de programas enfocados a la motivación del personal, fortalecimiento de la comunicación en la organización y realización de evaluaciones del desempeño periódicas.

I. INTRODUCCIÓN

El Síndrome del Burnout es un tema que ha ganado notoriedad las últimas décadas debido al ritmo acelerado en el que viven muchas personas. Cada vez la competencia entre organizaciones se incrementa y esto repercute directamente en los colaboradores ya que se ven obligados a cumplir con nuevas metas y nuevos estándares que se les exige día con día. Este término fue utilizado por primera vez en los años 70 para describir ciertos comportamientos que tenían algunas personas laboralmente activas; desde entonces, el mismo se le ha puesto mayor atención por lo cual se han realizado varias investigaciones al respecto.

Puede decirse que el Síndrome de Burnout representa una amenaza directa a la eficacia, eficiencia y motivación de los colaboradores de las empresas lo cual está proporcionalmente relacionado con aspectos como el cumplimiento de metas, motivación y clima laboral entre otros. Por eso, es importante realizar investigaciones y actualizar constantemente la información acerca de las manifestaciones de este síndrome en los diversos campos laborales para así comprender de mejor manera quienes son las personas que están más propensas a sufrir las manifestaciones del Burnout. Estos datos recopilados pueden ayudar a crear métodos de prevención y propuestas de intervención para este síndrome. Debido a las razones anteriormente mencionadas, con esta investigación se pretende profundizar en las manifestaciones del Síndrome de Burnout en el área educativa especialmente en la docencia a nivel pre primario y primario. En ese sentido es importante resaltar que el contexto educativo suele presentar altas exigencias laborales, sin embargo existen pocos estudios que profundicen en aspectos propios del contexto laboral, como el Burnout. Con base en estos datos, se pretende también hacer una comparación entre un grupo de maestras de pre primaria y un grupo de maestras de primaria y poder establecer en qué aspectos difieren y en qué aspectos se parecen. Al mismo tiempo, se espera que todos estos datos sean de ayuda para poder crear diferentes planes de prevención que estén enfocados especialmente en cada área o nivel de docencia y que al mismo tiempo contengan diferentes planes de acción para los diferentes niveles o dimensiones del síndrome de Burnout. Es por

ello, que a continuación se cita a autores nacionales que han investigado sobre el tema en diversos contextos.

De esa forma Vargas (2009) realizó una investigación con el objetivo de determinar las causas que provocan el síndrome de Burnout en profesores que trabajan jornada nocturna en establecimientos oficiales de nivel medio en el Centro Histórico de la Ciudad de Guatemala. Para identificar a los profesores que padecían el Síndrome de Burnout, se recurrió a 4 centros educativos del sector oficiales los cuales son: El instituto nacional Mixto Pedro Arriaza Matta, el instituto normal mixto nocturno, la escuela nacional de administración pública y La Escuela Nacional Nocturna de Ciencias comerciales en donde se le entregó al personal docente que estuvo de acuerdo con participar en forma voluntaria, la información en un sobre cerrado acompañado de una carta de presentación en la que se asume la total confidencialidad de la información. Para poder lograr esto, aplicó el Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado (CPB-R) a 90 profesores de los centros educativos del sector anteriormente mencionados. En es los resultados de la investigación indicaron que un 62% del profesorado tiene un nivel extremo de Burnout, un 35% presenta un nivel preocupante y solamente un 3% de los sujetos está extento a padecer el síndrome de Burnout. También se concluyó que es importante evaluar los recursos utilitarios, las condiciones fisiológicas, y en general el estado de salud de la persona en virtud a que estos constituyen pautas para interactuar y desarrollar programas de intervención que ayuden a minimizar el síndrome.

Por su lado, Ochomogo y Quinto (2011) Realizaron una investigación con el objetivo de determinar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal que labora en el Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala y así poder identificar posibles relaciones entre el tipo de trabajo desempeñado y la prevalencia del síndrome de Burnout. Para dicha investigación utilizo una muestra de 94 colaboradores divididos en dos grupos (Grupo A y Grupo B) los cuales están en función de la responsabilidad y asistencia otorgada a los pacientes; Al grupo A se le aplicó el Maslach HS y al grupo B se le aplico el test Maslach General Survey. Para que la investigación fuera eficiente, la población de estudio se identificó observando las distintas áreas, horarios de personal, turnos, pabellones de pacientes y situación laboral administrativo. Los sujetos de la muestra ya establecidos se identificaron y seleccionaron al azar. Se determinó la fecha de inicio de la toma de datos, de finalización

y recolección para poder empezar a trabajar. Se estimó una prevalencia del síndrome de Burnout en el personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala era o fue de 12.24%. Con este estudio se evidencia que el síndrome de burnout puede presentarse en múltiples condiciones y profesiones. El departamento con mayor prevalencia de síndrome de burnout en el Hospital Nacional de Salud mental de Guatemala fue el de intendencia con un 30%. Las personas más jóvenes y con menos años de laborar en la empresa tuvieron mayor prevalencia del síndrome de burnout.

Asimismo, Bandí (2012) realizó un estudio con el objetivo de identificar los niveles de desgaste profesional en el puesto de trabajo de un grupo de técnicos maquillistas que laboran en empresas reconocidas de servicios funerarios en la Ciudad de Guatemala. Contó con la ayuda y disposición de 15 profesionales de empresas funerarias de género masculino a los cuales les aplicó el test Burnout Measure (BM) de Pines y Aaronson. Para esto, se escogió el tema de investigación, se establecieron las variables de estudio y objetivos de la investigación, se investigó trabajos realizados con anterioridad, con el fin de tener una base para la realización de la presente investigación. Posteriormente, se llevó a cabo la recopilación de la información acerca del tema, para sustentar dicha investigación y con ello elaborar el marco teórico el cual contiene una explicación amplia del contenido general del tema, se determinó el método a utilizar en la investigación, se determinó el instrumento a utilizar, se definieron los sujetos y el método estadístico a utilizar, se hizo entrega del anteproyecto, se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada y se tabularon los datos. Finalmente se presentaron resultados, conclusiones y recomendaciones los cuales reflejan que Los técnicos maquillistas encuestados presentan en un 87% estar afectados por los factores de Burnout, fatiga, cansancio y sensación de destrucción. También presentan en un 9% estar afectados por el síndrome de Burnout, en relación al agotamiento emocional compuesto por sensación de depresión.

Paralelamente, Pedroza y Villatoro (2012) realizaron un estudio con el fin de Analizar la asociación entre los factores carga académica y ambiente laboral con la aparición del Síndrome de Burnout, en los estudiantes de la carrera de Ciencias Médicas de las Universidades: San Carlos de Guatemala, Mariano Gálvez, Rafael Landívar y Francisco

Marroquín, que realizaron su Ejercicio Profesional Supervisado Hospitalario, en los Hospitales Nacionales San Juan de Dios, Roosevelt, Pedro de Betancourt y Regional de Santa Rosa. Para este estudio se contó con el apoyo de una muestra de 205 estudiantes a los cuales se les aplicó un instrumento que está constituido por dos partes. La primera parte recabó los datos sociodemográficos e información acerca del ámbito laboral y académico y la segunda parte contiene el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. A los estudiantes se les repartió el instrumento en dos momentos, es decir, primero se les pidió que completen la encuesta de datos laborales y académicos, de forma individual y anónima, y luego cuando todos los estudiantes del mismo salón terminaron de contestar la primera parte, se les entregó el MBI, el tiempo aproximado para responder las dos encuestas fue de 20 minutos. Se concluyó que la tasa de prevalencia del Síndrome de Burnout es de 24%. El hospital con mayor proporción del síndrome fue el hospital Roosevelt, con una proporción de 33.70% y la Universidad con mayor proporción del Síndrome fue la Universidad Rafael Landívar, con una proporción de 31.6%. También se pudo observar que el Síndrome de Burnout no tiene ninguna asociación con la carga académica o el ambiente laboral. Se les recomienda a las autoridades de las facultades médicas accionar mediante programas preventivos para reducir la aparición del Síndrome de Burnout.

Por otro lado, Fuentes (2015) investigó con el objetivo de determinar la manera en que el Burnout afecta el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán y así identificar las causas del Burnout en los colaboradores así como el desgaste emocional que estos presentan y comprender de qué manera el Burnout está implicado en el bienestar y satisfacción del colaborador en cuanto a su productividad laboral. Para fines de investigación, se le aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario diseñado con 17 cerradas las cuales tratan sobre el comportamiento organizacional a una muestra de 30 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Totonicapán. Para lograr esto, se hizo una solicitud a la Municipalidad de Totonicapán para poder realizar la investigación con su personal, se eligió y describió los métodos a utilizar en la investigación y posteriormente se realizó la tabulación de cada escala y de las gráficas de cada pregunta. El proceso estadístico se desarrolló en base a la metodología elegida la cual se redactaron los datos para su posterior interpretación.

Finalmente se desplegaron los resultados en base a la metodología utilizada y por medio de la información recopilada por los instrumentos. Se concluyó que el Burnout no afecta el comportamiento organizacional de los sujetos ya que 90% de los encuestados manifiestan sentirse bien en su trabajo y 97% demuestran una actitud positiva en su vida laboral. También se concluyó que el nivel de desgaste emocional de los colaboradores es bajo y que gozan de buena actitud, salud física y mental.

De la misma manera, a continuación se presenta una serie de estudios realizados a nivel internacional, los cuales abordan el tema de investigación en contextos distintos al guatemalteco.

Buzzetti (2005) realizó una investigación con el fin de obtener evidencias de validez de constructo (factorial) para el Maslach Burnout Inventory MBI en una muestra de profesores dirigentes del Colegio de Profesores de Chile A.G. Para que la investigación fuera exitosa le aplicó a una muestra de 98 profesores dirigentes sindicales del Colegio de Profesores A.G. una versión catalana del Maslach Burnout Inventory (MBI) realizada por Ferrando y Pérez en 1996. La administración del instrumento se llevó a cabo al término de una asamblea ordinaria del Colegio de Profesores, entregando y retirando la investigadora personalmente cada formulario realizado. El análisis de datos se realizó mediante los programas Excel y SPSS 12.0. Por último, se concluyó que la prueba es muy adecuada para evaluar el constructo Burnout en una forma unidimensional, de modo que sólo se considera el resultado total obtenido de la prueba. Este tipo de aplicación es muy útil en el caso de que se quiera simplificar los resultados y conocer, por ejemplo, la prevalencia del síndrome en una población determinada. La prueba demuestra que el Agotamiento Emocional es una dimensión muy relevante ya que es la que le da paso a las otras dos dimensiones (Despersonalización y realización personal). Cabe mencionar también que la dimensión de Despersonalización tiene que ver con el trato a los alumnos mientras que la realización personal está directamente relacionada con el trabajo por lo cual se concluye que solamente los factores de “agotamiento emocional” y “despersonalización” son adecuados para medir el Síndrome de Burnout en este colectivo.

Por otra parte, Arís (2009) investigó el síndrome del Burnout con el propósito de difundir en una investigación el contenido de un estudio sobre la incidencia de este síndrome en los docentes de educación infantil y primaria y así, conocer las percepciones de los docentes mencionados. Para esto, aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario propio que está formado por una serie de 15 preguntas a un total de 150 docentes de los cuales solamente 91 respondieron correctamente los test o cuestionarios. El procedimiento que llevo a cabo empezó con establecer el perfil sociodemográfico para después considerar los datos obtenidos en los cuestionarios. Todo el proceso estadístico se realizó con el programa SPSS para finalmente se pudiera dar paso a la fase del estudio de interpretación y conclusión. Se puede observar que las dimensiones de cansancio emocional (obteniendo una puntuación de 0 a 54) y de realización personal (obteniendo una puntuación de 0 a 58) se mantienen en la zona media mientras que la dimensión de Despersonalización (obteniendo una puntuación de 0 a 30) se mantiene se sitúa en la zona baja. Por ende, se comprobó la existencia de un porcentaje elevado de docentes a los que se podrían considerar susceptibles a padecer del síndrome de Burnout ya que no están exentos de problemática y tensiones aunque actualmente les afecte de una manera moderada.

Asimismo, Picasso- Pozzo et. al (2012) realizaron una investigación la cual tenía como propósito de Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout (SB) en estudiantes de odontología. Con dichos fines, se apoyó en 140 alumnos de Periodoncia I matriculados en el IV ciclo de la facultad de odontología de la universidad de San Martin de Porres, durante el segundo semestre académico del 2011 a los cuales les aplico el Maslach Burnout Inventory (MBI). El instrumento presento 15 ítems que evaluaron las tres dimensiones del SB: agotamiento emocional (5 ítems), cinismo (4 ítems) y eficacia académica (6 ítems).Cada ítem describe una característica del SB para la cual el encuestado deberá responder con qué frecuencia la presenta, en una escala de siete valores que van de “Nunca” (0 puntos) a “Siempre” (6 puntos).Para evaluar los puntajes del cuestionario se aplicó una versionad aptada del Modelo de Fases de Golembiewski. Para evaluar la confiabilidad del instrumento se tomó una muestra piloto de 39 alumnos. Los valores obtenidos tanto en la prueba piloto como con el total de la muestra confirmaron que el instrumento presenta un adecuado nivel de confiabilidad, según los criterios de Polit D, Hungler B.13. Para el estudio se tomó información sobre factores que podrían estar relacionados con SB: estado civil, vivir solo,

trabajar y estudiar, practicar alguna religión, realizar ejercicios y presentar alteraciones fisiológicas durante la época de estudios. Se observó que un 45% presentaron un nivel alto de agotamiento emocional, 41,4% un nivel alto de cinismo 45,7% presento un nivel bajo de eficacia académica.

Por su parte, Arteaga - Romaní, Junes- Gonzales y Navarrete- Saravia (2014) investigaron sobre la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de Salud con el fin de determinar la prevalencia y los factores asociados al síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital de Santa María del Socorro de Ica durante el año 2013. Para que la investigación fuera exitosa se requirió la ayuda de 238 colaboradores seleccionados por muestreo aleatorio simple los cuales aceptaron participar en el estudio mediante consentimiento informado; para esto se utilizó como instrumento principal el Maslach Burnout Inventory (MBI). Para determinar el tamaño de la muestra se consideró una prevalencia de síndrome de Burnout de 10%, un nivel de confianza de 95%, un error de estimación de 0,05, obteniéndose una muestra mínima de 225 trabajadores, finalmente la muestra quedó en 238. La información se obtuvo a través de una ficha de recolección de datos. En ella se consignaron las variables de estudio y se utilizó la escala de valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI), compuesta por 22 ítems con 5 opciones de respuesta. Se analizaron los datos con el software IBM SPSSR en su versión 19.0. Se solicitó el consentimiento informado preservando el anonimato de los participantes. Para el acceso al personal de salud del hospital se solicitó el permiso y aprobación del Comité de Ética del mismo. Los resultados demostraron La prevalencia de síndrome de Burnout en los trabajadores del HSMS fue del 3,78%. Sin embargo, 229 trabajadores se encuentran en riesgo de padecer este problema.

Paralelamente, Casique y López (2014) realizaron en conjunto una investigación con el propósito de determinar la prevalencia del Síndrome del desgaste profesional (SDP) en una población integrada por 120 médicos que prestan sus servicios en clínicas de un hospital particular Pyme del estado de Guanajuato, México. Para tal efecto, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación al español. Se utilizó una metodología descriptiva, comparativa y transversal; el test se aplicó a los sujetos en las propias salas de la clínica – hospital junto a una encuesta que tenía como propósito encontrar datos demográficos a la

población estudiada. La información recabada se procesó mediante el programa Statistical Package for Social Sciences, versión 18 para Windows basándose en estadística descriptiva y correlaciones significativas. Los resultados muestran una relación significativa entre la prevalencia del SDP y aspectos como género, edad, estado civil, años de servicio y número de empleos con cantidad de horas trabajadas. También obtuvieron puntajes altos en los subfactores de: cansancio emocional, despersonalización y realización personal los médicos de género masculino con mayor cantidad de años de servicio, mayor número de empleos, mayor edad y más de 40 horas laboradas al día.

Asimismo, Menghi y Oros (2014) realizaron una investigación con el propósito de evaluar el estado de satisfacción laboral de los docentes y su impacto en las dimensiones del Síndrome de Burnout. Para lograr ello, aplicaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Satisfacción laboral para Docentes (ESLA – Educación) a una muestra de 229 profesores de nivel primario provenientes de las provincias Entre Ríos y Buenos Aires. Para esto se contactó a los docentes provenientes de 25 diferentes instituciones educativas para solicitarles su participación la cual era anónima y voluntaria y explicarle los objetivos del estudio y la forma de colaboración para la investigación. Los cuestionarios fueron entregados en un mismo momento para ser administrados y fueron retirados de las instituciones educativas aproximadamente una semana después. Luego de esto, las respuestas fueron ingresadas al programa estadístico SPSS 17.0. Para poder analizar la información obtenida. Los resultados indicaron un efecto significativo de la satisfacción laboral sobre las diversas manifestaciones del síndrome. Los maestros más satisfechos con su trabajo mostraron puntuaciones más bajas de cansancio emocional y valores más elevados en las dimensiones de realización personal del Maslach Burnout Inventory (MBI).

Por su lado, Márquez et al. (2015) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre los factores ergoambientales y socioculturales, así como su impacto en la satisfacción laboral, con el fin de definir los índices de síndrome de Burnout en los profesores de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Para ello se aplicó la escala de Satisfacción laboral a partir de factores ergoambientales (Escobedo, 2012) y The Staff Burnout Scale for Health Professionals a todos los profesores de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Para obtener exitosamente la información se

procedió a aplicar los cuestionarios en los horarios antes de las clases, particularmente en los horarios en los cuales los profesores se encuentren en sus cubículos. Primero se les solicitó su autorización para después entregar la encuesta la cual fue personal, auto aplicada y sin control de tiempo. La participación de los sujetos fue voluntaria y anónima por lo cual se explicó claramente los objetivos de la investigación señalando objetivos y beneficios que se pueden obtener de la misma. Finalmente se procede a codificar y tabular los resultados mediante el procedimiento manual en una base de datos, a partir de la cual se realiza el análisis estadístico. Como resultado se conocieron los factores que contribuyen en el desarrollo del síndrome de Burnout y satisfacción laboral con lo cual se generará el conocimiento para un correcto desarrollo en la vida laboral de los docentes y así elevar el nivel de la Universidad.

Por otro lado, Rozas (2015) realizó una investigación con fin de comparar los niveles de las dimensiones del desgaste profesional o síndrome del Burnout en docentes que trabajan en las facultades de Salud, Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Santo Tomás y así describir los elementos de prevención percibidos por los docentes. Para esto citó a 126 sujetos los cuales 50 eran docentes de la Facultad de Salud, 40 correspondían a la Facultad de Ciencias Sociales y 36 eran de la Facultad de Educación. A esta muestra se le aplicó el cuestionario “Actitudes ante el Trabajo” realizado por Filgueira en 1991. Para lograr esto, se realizó una junta con las Decanas de las facultades correspondientes en donde se les presentó el tema a investigar para después de la autorización, comenzar a enviar mails a los docentes con la carta de consentimiento y cuestionario adjunto; a algunos docentes se les tuvo que entregar el cuestionario en persona para realizarlo a mano. Una vez terminada la etapa de recolección de datos, se inicia con la etapa cualitativa y cuantitativa y posteriormente con la etapa de análisis. El estudio presenta un 9% de sujetos con Burnout, cifra menor a las encontradas en otras investigaciones chilenas realizadas con profesionales lo cual muestra que en general, los docentes de las facultades de Salud, Ciencias Sociales y Educación en la Universidad Santo Tomás presentan bajos niveles de Burnout, a pesar del alto nivel de demandas a la cual se enfrentan.

Se puede observar que a pesar de que el síndrome de Burnout es un tema de investigación relativamente nuevo, se han realizado diversas investigaciones y se ha escrito

múltiples e interesantes artículos sobre ellos tanto a nivel nacional como internacional. Con los antecedentes anteriormente mostrados, se puede observar que el síndrome de Burnout es un tópico bastante amplio ya que se puede aplicar a casi todas las profesiones. .

A continuación se aborda el concepto Burnout desde la perspectiva teórica de diversos autores. En ese sentido se mostrará datos que se remontan al origen del concepto así como a algunas de las implicaciones vinculadas con dicho constructo.

1. Síndrome de Burnout

1.1 Definición

El síndrome de Burnout ha sido algo que se ha ido estudiando cada vez más a lo largo del tiempo. Poco a poco los autores más importantes han ido cambiando, ampliando y mejorando la definición que se le puede dar a este síndrome derivado del estrés.

Consuegra (2009) define el síndrome de Burnout como “Una reacción del estrés derivado del trabajo. Implica fatiga emocional, sentimientos e incapacidad de logros en el trabajo y sensaciones de impotencia y pérdida de control...” (P.37). También se puede ver el Síndrome de Burnout desde la definición de Conte y Landy (2005) en la cual lo explican como “Un estado extremo de tensión psicológica resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos” (P. 562). Se puede decir que el Síndrome de Burnout es generalmente causado por una serie de situaciones laborales que implican niveles altos de estrés que llegan a tener consecuencias negativas de índole psicológico y físico en el individuo.

1.2 Origen e Historia del Síndrome de Burnout

Inicialmente, Freudenberg (como se citó en De la Cruz,2011) descubre una patología que se da solamente en personas cuyas profesiones tenían mucho contacto con personas. Estas personas presentaban síntomas como agotamiento, desmotivación hacia su labor,

ansiedad, depresión y cierta agresividad con las personas con las que trabajaban diariamente. Esta investigación llevó a Freudenberg a definir el diagnóstico como: “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador”.

De la Cruz (2011) comenta que más tarde la Psicóloga Cristina Maslach, vuelve a utilizar el término “Burnout” para describir una condición o síndrome que se da especialmente en profesiones como cuidadores, docentes, etc... las cuales dan servicios públicos a la sociedad. Maslach también establece que este síndrome se da en situaciones con una excesiva demanda emocional tanto interna como externa lo cual hace que muchas veces las necesidades sean imposibles de satisfacer; esto a su vez, hace que los colaboradores vivan un sentimiento de fracaso personal. Además, Maslach y Pines (como se citó en De la Cruz, 2011) que un año más tarde el Burnout como “un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepción y pérdida del interés por los clientes, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio” (P. 103).

Brill (como se citó en de la Cruz, 2011) considera que una vez un individuo o colaborador padece del síndrome de Burnout, éste no vuelve a tener la misma motivación ni eficacia a la hora de trabajar sin recibir una buena ayuda profesional y que éste afecta cualquier tipo de trabajo y no solamente el trabajo que tenga que ver con servicios como lo creían todos los profesionales anteriormente mencionados. Pines y Aronson (1988) proponen una definición más amplia del Síndrome la cual no lo limita solamente al ámbito laboral que tiene que ver con los servicios. Es a partir de ese momento, donde se establece que el “Síndrome de Burnout” o “desgaste profesional” puede afectar también a puestos directivos, políticos, comerciales, etc... También se destaca la importancia de aspectos como las buenas relaciones interpersonales a nivel laboral, oportunidades de crecimiento y aprendizaje y modos de supervisión para poder prevenir la aparición del síndrome.

Maslach, Leiter y Shaufeli (como se citó en De la Cruz, 2011) dan la definición actualizada del Burnout. Estableciéndolo como “una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional” (P. 103)

1.3 Causas del Síndrome de Burnout

El estrés no siempre es algo negativo; si se maneja en las cantidades necesarias es el ingrediente que se necesita para un compartimiento laboral óptimo ya que es lo que nos mantiene alerta y despiertos. El estrés de manera negativa aparece cuando las demandas que se reciben para cierta actividad superan los recursos que se tienen para poder completarla exitosamente.

Según De la Cruz (2011), los estresores y/o factores estresantes son los que provocan la respuesta orgánica y psicológica anteriormente vista cuando éstos se mantienen por un tiempo porque no se le ha dado una respuesta para poder superarlo. Es importante mencionar también que los factores estresantes no se dan en una fase fuerte o avanzada desde el principio, sino que se dan progresiva o crónicamente. Es por eso que, mientras más rápido se identifique un estresor, más fácil será poder dar una respuesta para que éste desaparezca. Conte y Landy (2005) y De la Cruz (2011) también dan una lista descriptiva de los estresores más comunes a nivel laboral los cuales incluyen los estresores físicos de la tarea, los estresores psicológicos y las características individuales.

1.3.1 Estresores físicos de la tarea

Evans y Johnson (como se cito en Conte y Landy, 2005) realizaron un estudio en donde se demuestra la relación directa entre la exposición de ruido a los colaboradores y la aparición de niveles elevados de estrés. Como se podrá observar, los estresores físicos se refieren a las condiciones en las que los individuos realizan su trabajo diariamente. Pueden incluir factores como calor o frío, ruido, horarios de trabajo, carga de trabajo, entre otros.

1.3.2 Estresores Psicológicos

Los estresores psicológicos se refieren a los factores que afectan y demandan cierta demanda psicológica del individuo. Entre ellos se pueden mencionar:

Falta de control/ previsión: Se menciona que este tipo de estresor tiene que ver con el control percibido dentro del área laboral. Hackman y Oldham (citados en Landy y Conte ,2005)

establecen que la percepción de control en el escenario laboral también es asociado con la autonomía la cual se refiere al grado en que los empleados sienten que pueden controlar cuando y como hacer las sus deberes. Baltes et. Al (como se citó en Conte y Landy, 2005) dicen que” La percepción de control o previsión del individuo determina su respuesta a la situación y tal percepción se ve afectada por las características del trabajo y del ambiente laboral. La programación y ritmo de trabajo pueden influir en los sentimientos de control” (P. 556).

Conflicto interpersonal: Jex (como se cito en Conte y Landy,2005) establece que los conflictos interpersonales con los compañeros de trabajo, supervisores o clientes, pueden ir desde discusiones acaloradas hasta incidentes sutiles de comportamiento poco amigable. (P.557) Los conflictos interpersonales pueden ocurrir por varias razones dentro de las cuales se pueden destacar el mal clima laboral, escasez de recursos laborales y trato injusto hacia los empleados. En casos extremos estos pueden llegar a agresión, mobbing o sabotaje.

Estresores de Rol: Según Rizzo, House y Lirtzman (como se cito en Conte y Landy,2005) La noción detrás de los estresores del rol es que la mayoría de los puestos laborales tienen tareas y responsabilidades múltiples o roles. Los estresores de rol se dividen en 3 aspectos importantes conocidos como ambigüedad de rol, conflicto de rol y sobrecarga de rol. De la Cruz (2011) denomina la ambigüedad de rol como “una falta de información al trabajador sobre las funciones de su rol, una falta de claridad sobre lo que tiene que hacer y la distribución de responsabilidades.” (P.43). El mismo autor denomina el conflicto de rol como “una contradicción entre varias demandas que se le hacen al empleado. El trabajador recibe mensajes contrarios o que no quiere cumplir.” (P.43).

Por su parte Conte y Landy (2005) mencionan una forma más específica del conflicto de rol denominada sobrecarga de rol la cual es “un estresor que ocurre cuando se espera que un individuo cumpla con demasiados roles al mismo tiempo” (P.558). Mencionan que hay también varios estudios como el de Day y Livingstone (2001) el de Jackson y Schuler (1985) y el de Netemeyer, Johnston y Burton (1990) que demuestran que hay una relación positiva entre los estresores de rol y una variedad de problemas de salud y de trabajo como tensión y ansiedad. Ante esa situación es importante profundizar en el conocimiento del síndrome en contextos como el guatemalteco, donde aún hace falta investigar de manera rigurosa.

Conflicto trabajo- familia: Este sucede cuando los colaboradores de las empresas viven o experimentan un conflicto entre los roles que tienen en las diferentes áreas de su vida; en este caso los roles que se deben cumplir en el trabajo versus los roles que se deben cumplir en la vida personal. Anteriormente se creía que este tipo de conflicto afectaba más a la población Femenina en comparación con la masculina. Fue cuando Allen et.al (2000) en Conte y Landy (2005) realizaron estudios donde han indicado que el conflicto de trabajo – familia tiene un impacto significativo en la salud y el bienestar tanto en hombres como en mujeres, por lo cual este tipo de conflicto parece ser un *estresor de igualdad de oportunidades*.

Esfuerzo emocional: Conte y Landy (2005) definen este término como “La regulación de las emociones para cumplir con las demandas del puesto o de la organización.” (P.559). El estrés con base en este concepto ocurre cuando las emociones reales no son las mismas que las emociones requeridas por el trabajo.

1.3.3 Características Individuales

A la hora de hablar de factores que causan estrés o estresores es importante dejar claro que esto depende mucho de la personalidad de cada individuo o de sus características personales. Estas no son fijas ya que pueden variar en cada persona dependiendo de la edad, la salud, el puesto de trabajo, etc. Según De la Cruz (2011) para poder describir esto se pueden usar dos términos importantes los cuales son los patrones de conducta específicos y el locus de control.

De la Cruz (2011) denomina los patrones de conducta específicos como “los comportamientos aprendidos que son puestos en práctica en nuestra vida” (P.46). Por el momento se tienen tres patrones de conducta definidos:

- ✓ Patrón de conducta A: Este patrón de conducta se refiere a personas irritables y agresivas que suelen ser competitivas y ambiciosas. Se ven vulnerables ante el estrés porque perciben como amenaza el ambiente que los rodea.
- ✓ Patrón de conducta B: Son personas relajadas y tranquilas que tienen un menor riesgo de sufrir estrés.

- ✓ Patrón de conducta C: Se refiere a personas con cualidades pasivas, de sumisión y contención emocional. No suelen exteriorizar o verbalizar sus emociones por lo cual tienen un mayor riesgo de padecer de estrés a través de enfermedades psicosomáticas.

El mismo autor refiere que el término locus de control se refiere a “cómo una persona se explica a sí misma las cosas que suceden” (P.46). Existen dos modelos de locus de control:

- ✓ Locus de control externo: Las personas que utilizan este tipo de locus de control, creen que todo lo que les pasa es a raíz de situaciones externas de las cuales ellos no tienen control.
- ✓ Locus de control interno: Las personas que utilizan este tipo de locus de control, creen que todo lo que les pasa es a raíz de situaciones relacionadas con ellos mismos, ya que consideran que ellos tienen el control.

El autor citado anteriormente menciona también otros factores individuales importantes que normalmente pueden inducir el estrés a las personas. Estos factores incluyen el neurotismo, la ansiedad, los recursos personales, la salud y las variables sociodemográficas; las cuales, a su vez incluyen sexo, edad y nivel educativo o de ingresos.

1.4 Etapas y síntomas del síndrome de Burnout

1.4.1 Etapas del síndrome de Burnout

Como se menciona anteriormente, el síndrome de Burnout no es algo que aparezca repentinamente sino que, por el contrario, es algo que se da cronológicamente. De la Cruz (2011) dividió o diferenció el Síndrome en cinco importantes etapas las cuales son las siguientes:

- ✓ Etapa de entusiasmo e idealismo: Se asume la nueva posición laboral con entusiasmo y alegría. La persona se involucra demasiado y se dan actitudes como exceso de trabajo y jornadas más largas voluntariamente.

- ✓ Etapa de estancamiento: No se cumple con lo esperado pues la relación entre esfuerzo y recompensa no es balanceada. Se disminuye la motivación en las actividades laborales y se empiezan a cuestionar cambios en la vida ocupacional.
- ✓ Etapa de Frustración: Se produce la pérdida de emoción, acompañada con la desmoralización y fatiga. Se tiene un sentimiento de falta de recompensa y fácilmente y el individuo se irrita con facilidad. Baja la autoestima.
- ✓ Etapa de apatía: La actitud y conducta del colaborador cambia notablemente ya que ahora se mantiene a la defensiva, trata con cinismo a sus compañeros laborales, y existe también un distanciamiento. Se da el absentismo laboral por falta de interés del colaborador, se empiezan a dar frecuentemente síntomas físicos, psicológicos y conductuales.
- ✓ Etapa de Quemado: La persona llega a un colapso con importantes consecuencias a nivel salud física y psicológica. Se puede llegar incluso a abandonar por sentimientos como la depresión y frustración que incluso pueden llevar al individuo a tener neurosis, psicosis o ideas suicidas.

1.4.2 Síntomas del síndrome de Burnout

A la hora de hablar de los síntomas del síndrome de Burnout, es importante tener en mente que estos varían y dependen de la personalidad de cada persona y de lo propensos que estén a caer en estrés.

Algunos de los síntomas más comunes del síndrome de Burnout incluyen:

- ✓ Un deterioro del compromiso con el trabajo. El trabajo poco a poco llega a convertirse en una labor cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones del individuo.
- ✓ Un desgaste de las emociones. Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación y seguridad son normalmente reemplazados por sentimientos negativos como la ira, depresión y ansiedad.
- ✓ Un desajuste entre la persona y su trabajo. El desencanto adquirido por el trabajo hace que haya una menor dedicación lo cual genera sanciones que a su vez generan mayor desilusión de parte del colaborador. (El – Sahili,2015, pág 14)

1.5 Dimensiones / modelo tridimensional del Síndrome de Burnout.

Conte y Landy (2005) explican que a la hora de dar una definición pionera del Síndrome de Burnout, las investigadoras Maslach y Pines crean un sistema tridimensional del mismo explicándolo con tres importantes aspectos:

- ✓ Agotamiento emocional: Este ocurre cuando los individuos se sienten con falta de recursos físicos y emocionales para realizar bien su trabajo. Los individuos se sienten exhaustos.
- ✓ Despersonalización: Ocurre cuando los colaboradores están tan acostumbrados a su labor que éstos empiezan a tratar mal a la gente con la que trabajan tomando en cuenta a pacientes y compañeros de trabajo.
- ✓ Bajo logro personal: Ocurre cuando los individuos perdieron el sentido de empatía; es decir, ponerse en el lugar de los demás cuando estos tienen problemas. Por eso mismo la mayoría de los individuos se caracterizan por no poder lidiar con sus problemas de manera efectiva.

1.6 Instrumento de medida: Maslach Burnout Inventory (MBI).

Existen varias escalas o cuestionarios para poder medir el Síndrome de Burnout. Sin embargo, para Spector (2002) el Maslach Burnout Inventory es la escala más popular para poder medir el agotamiento o Burnout. Esta escala se creó en 1981 y con ella se miden tres componentes del agotamiento: Cansancio emocional, Despersonalización y Reducción en el rendimiento personal.

El autor refiere que el cansancio emocional como “una sensación de fatiga y hartazgo con relación al trabajo” (P.262). También define la despersonalización como “El desarrollo de una actitud cínica y afrenta ante los demás” y la reducción en el rendimiento personal como “La sensación de que la persona no obtiene nada que valga la pena en el trabajo” (P. 262).

De la Cruz (2011) concluye que el que el Maslach Burnout Inventory (MBI) es una escala fácil y rápida de aplicar por lo cual se usa comúnmente y ya ha sido estandarizada.

Puede considerarse como la más importante porque a raíz de sus tres componentes anteriormente explicados es que se pudo obtener una definición más completa del síndrome de Burnout.

La escala consiste en 22 ítems que indagan sobre sentimientos y actitudes del individuo en su trabajo. El encuestado va anotando sus respuestas en una escala que va de 0 a 6 significando 0 un “nunca” y 6 un “todos los días”. Normalmente los individuos se toman de 10 a 15 minutos en realizar la prueba la cual tiene una fiabilidad cercana al 0.9. Para poder obtener el resultado, únicamente se suman todos los puntos obtenidos en cada pregunta y se dividen dentro del número de preguntas; se considera bajo un resultado cuando éste es menor a 34.

1.2. Educación en Guatemala

1.2.1 Reforma Educativa

La reforma Educativa es un hecho histórico del siglo XX considerado sumamente importante para todos los países de Latinoamérica, en ella se dieron drásticos cambios a nivel político, científico, económico, religioso y social.

El Ministerio de Educación (MINEDUC) (s.f) afirma que el 20 de marzo de 1997, después de la firma de los acuerdos de paz, se crea la Comisión Paritaria para la Reforma Educativa COPARE según el acuerdo gubernativo 262-97. Esta comisión fue la responsable de crear la reforma educativa en Guatemala. La Comisión Consultiva para la Reforma Educativa –CCRE- se crea el 29 de octubre de 1997 bajo el acuerdo gubernativo 148-97. Esta comisión fue posteriormente adscrita al Ministerio del trabajo y fue así, mediante 329 diálogos municipales que se logró crear la Reforma Educativa.

El MINEDUC (s.f) define la reforma educativa como “un proceso político, cultural, técnico y científico que se desarrolla de manera integral, gradual y permanente e implica transformaciones profundas del Sistema Educativo, de la sociedad y del Estado” (P.8).

La reforma educativa tiene cuatro importantes ejes que tienen como objetivo orientar y direccionar el proceso. Estos cuatro ejes son:

- 1) Vida en democracia y cultura de paz
- 2) Unidad en la diversidad
- 3) Desarrollo integral sostenible
- 4) Ciencia y tecnología. (p.8)

La reforma educativa también establece 11 áreas de transformación que pretenden una reforma estructural en el Sistema Educativo las cuales son: técnica pedagógico, administrativa, desarrollo de recursos humanos, legal, políticas públicas, economía financiera, idiomas, cultural, comunicaciones, infraestructura y productividad.

De igual manera, El MINEDUC (s.f) menciona que La Comisión Consultiva para la Reforma Educativa diseño un documento llamado Marco General de la Transformación Curricular el cual está basado en el Diseño de la Reforma Educativa que pretende dar una dirección al proceso de aprendizaje para que éste cumpla con las necesidades específicas de la sociedad guatemalteca.

Prescribe los fundamentos teóricos y lineamientos técnico pedagógicos que permiten la actualización y renovación de los enfoques, esquemas, métodos, contenidos y procedimientos en la prestación de servicios educativos y en la participación de todos los actores sociales. Los propósitos planteados en la Reforma Educativa se operan a través de la Transformación Curricular (MINEDUC, s.f, P. 9).

1.2.1.1 Objetivos de la Educación

El MINEDUC (2008) crea el Curriculum Nacional Base (CNB) el cual tiene como objetivo establecer competencias específicas para cada grado o nivel del sistema Educativo de Guatemala. Sin embargo en él, también se puede observar una lista enumerada de los objetivos generales que tiene la Educación en Guatemala los cuales son:

- 1) “Reflejar y responder a las características, necesidades y aspiraciones de un país multicultural, multilingüe y multiétnico, respetando, fortaleciendo y enriqueciendo la identidad personal y la de sus Pueblos como sustento de la unidad en la diversidad.
- 2) Promover una sólida formación técnica, científica y humanística como base fundamental Para la realización personal, el desempeño en el trabajo productivo, el desarrollo de cada Pueblo y el desarrollo nacional.
- 3) Contribuir a la sistematización de la tradición oral de las culturas de la nación como base Para el fortalecimiento endógeno, que favorezca el crecimiento propio y el logro de relaciones exógenas positivas y provechosas.
- 4) Conocer, rescatar, respetar, promover, crear y recrear las cualidades morales, espirituales, éticas y estéticas de los Pueblos guatemaltecos.
- 5) Fortalecer y desarrollar los valores, las actitudes de pluralismo y de respeto a la vida, a las personas y a los Pueblos con sus diferencias individuales, sociales, culturales, ideológicas, religiosas y políticas, así como promover e instituir en el seno educativo los mecanismos para ello.
- 6) Infundir el respeto y la práctica de los Derechos Humanos, la solidaridad, la vida en democracia y cultura de paz, el uso responsable de la libertad y el cumplimiento de las obligaciones, superando los intereses individuales en la búsqueda del bien común.
- 7) Formar una actitud crítica, creativa, propositiva y de sensibilidad social, para que cada persona consciente de su realidad pasada y presente, participe en forma activa, representativa y responsable en la búsqueda y aplicación de soluciones justas a la problemática nacional.
- 8) Formar capacidad de apropiación crítica y creativa del conocimiento de la ciencia y tecnología indígena y occidental a favor del rescate de la preservación del medio ambiente y del desarrollo integral sostenible.

9) Reflejar y reproducir la multietnicidad del país en la estructura del sistema educativo, desarrollando mecanismos de participación de los cuatro Pueblos guatemaltecos en los diferentes niveles educativos.

10) Generar y llevar a la práctica nuevos modelos educativos que respondan a las necesidades de la sociedad y su paradigma de desarrollo.”

(MINEDUC, 2008, p.7)

1.2.2 Educación a Nivel Preprimario

La dirección de planificación educativa (DIPLAN), el MINEDUC y la subdirección de análisis estadístico (2013) establecen la educación a nivel Pre primario se da en párvulos 1, 2 y 3 el cual comprende edades desde los 0 a los 6 años.

Asimismo, el MINEDUC (2008) explica que la educación a nivel Pre primario tiene como finalidad la estimulación de los procesos que permitan la evolución los cuales conllevan un proceso cognitivo y psicológico del crecimiento y desarrollo de una persona. También tiene como fin la socialización del ser humano el cual conlleva una integración del mismo a la conducta de las demás personas y las normas que rigen la sociedad en la cual vive. Es importante mencionar que es en esta etapa en donde el niño o niña forma su personalidad y establece las bases para su comportamiento en general ya que adquiere conocimientos que llevará consigo durante toda su vida.

Prieto (como se citó en MINEDUC, 2008) refiriéndose al educador de nivel Pre primario dice que:

El interlocutor privilegiado en este diálogo educacional; él es quien ha de poner en funcionamiento, en cada situación escolar, una programación de actividades unitaria y precisa y conocer el alcance de sus planteamientos en relación con la situación y actitud de cada niño o niña. (p.38)

Es importante mencionar que el MINEDUC (2008) establece un perfil de egreso de nivel Pre primario donde junta las 19 capacidades sociales y cognoscitivas que el docente debe lograr que sus alumnos adquieran. Las capacidades son las siguientes:

1. Expresa ideas, pensamientos, emociones y sentimientos en su idioma materno, y en otras formas de lenguaje.
 2. Expresa su opinión y respeta las opiniones de otros y otras en sus relaciones familiares y sociales.
 3. Controla y maneja su cuerpo (imagen, concepto y esquema corporal) de acuerdo con su etapa de desarrollo.
 4. Se ubica en el tiempo y en el espacio.
 5. Controla sus impulsos, dentro de las posibilidades de su edad.
 6. Demuestra iniciativa y actitudes positivas en sus relaciones interpersonales e interculturales.
 7. Demuestra sentimientos de seguridad y confianza en sí mismo y en sí misma y un estado emocional positivo.
 8. Reacciona con entusiasmo e iniciativa dentro de las posibilidades de su edad.
 9. Reconoce y aprecia su pertenencia de género, etnia y cultura.
 10. Manifiesta conscientemente que en cada actuar debe tomar decisiones.
 11. Manifiesta actitudes de solidaridad, tolerancia ante la diversidad cultural y lingüística de su comunidad y respeto a los Derechos Humanos.
 12. Identifica elementos de su entorno social, natural y cultural
 13. Manifiesta habilidades para iniciarse en el pensamiento lógico - matemático.
 14. Manifiesta habilidades para iniciarse en el aprendizaje de la lectura.
 15. Manifiesta destrezas motrices para iniciarse en el proceso de escritura.
 16. Expresa, espontáneamente y a solicitud, su capacidad creadora.
 17. Manifiesta habilidades para expresar y resolver problemas de la vida cotidiana.
 18. Manifiesta hábitos de orden, limpieza y convivencia que le ayudan a mantener su salud física y mental y actitudes favorables para la conservación del medio ambiente.
 19. Utiliza información y recursos tecnológicos apropiados a su edad.
- (MINEDUC, 2008, P.41)

1.2.3 Educación a nivel Primario

La DIPLAN, El MINEDUC y la subdirección de análisis estadístico (2013) establecen que la educación primaria comprende los niveles que van desde primer grado de primaria hasta sexto grado de primaria los cuales normalmente comprenden las edades de 7 años a 12 años. De no ser así, la primaria también puede comprender una educación acelerada para adultos que va de la primera a la cuarta etapa.

Es importante mencionar que el MINEDUC (2008) explica que la educación a nivel Primario “Se orienta al desarrollo de las capacidades que, según su nivel de madurez, deben poseer las y los estudiantes al egresar de este nivel” (P. 38). El nivel primario comprende 5 o 6 años del estudiante guatemalteco y tiene como objetivo aspectos como que el estudiante logre comunicarse en dos o más idiomas y logre utilizar diversos tipos de pensamiento incluyendo el pensamiento lógico, crítico, reflexivo, etc...

Asimismo, El MINEDUC (2008) establece que en este nivel de la educación, el estudiante debe adquirir conocimientos de diversas materias incluyendo ciencias, artes, conocimientos de su propia cultura y de otras culturas a nivel mundial así como tener consciencia sobre aspectos de higiene individual y colectiva y cuidado de la naturaleza. Para lograr esto, se toma como base el aprendizaje adquirido anteriormente ya que la educación en Guatemala es una educación que busca el conocimiento integral y secuencial en el alumno.

Así como en el nivel Pre primario, El MINEDUC (2008) establece un perfil de egreso del estudiante que los docentes deben cumplir. Este perfil muestra también una lista de 30 capacidades actitudinales, cognoscitivas y procedimentales que los alumnos deben adquirir durante los años de primaria:

1. Reconoce su propio yo, sus potencialidades, diferencias y limitaciones.
2. Manifiesta interés por fortalecer su personalidad y ejercer autonomía.
3. Se reconoce y valora a sí mismo (a) y a los demás como personas con los mismos deberes y derechos.

4. Acepta que las personas son sujetos de derechos y responsabilidades.
5. Es respetuoso (a) de la identidad personal, cultural, religiosa, lingüística y nacional
6. Manifiesta interés por organizar su tiempo en actividades socioculturales, deportivas, recreativas y artísticas
7. Hace uso racional de su derecho a la libertad y posee conciencia crítica de la trascendencia de sus actos.
8. Cumple con honestidad y capacidad sus responsabilidades.
9. Es sensible, sin prejuicios y sin estereotipos, solidaria (o) ante diversas situaciones.
10. Valora el legado cultural, histórico, científico, de la comunidad local, regional, nacional e internacional.
11. Valora el trabajo intelectual social y productivo como medio de superación personal y de una mejor calidad de vida.
12. Reconoce su capacidad para aprehender modificar, adoptar, aplicar y producir nuevos conocimientos desde su vivencia en la comunidad, región o país.
13. Valora la importancia de la autoformación y la formación permanente como proceso de mejoramiento de su vida y de la de otros.
14. Mantiene una actitud positiva al cambio cuando éste favorece las condiciones de vida de su entorno.
15. Manifiesta conocimiento de las leyes y normas establecidas y responsabilidad por la observancia de las mismas.
16. Valora la consulta, busca el consejo y es respetuoso (a) de la orientación que le da su familia para la toma de decisiones.

17. Se compromete con la preservación del medio social y natural y su desarrollo sustentable.
 18. Tiene dominio de su idioma materno y se interesa por aprender otros idiomas.
 19. Expresa ideas, emociones y sentimientos con libertad y responsabilidad.
 20. Manifiesta habilidad para generar dinámicas de construcción de procesos pacíficos y el diálogo en la resolución de conflictos.
 21. Resuelve problemas y toma decisiones aplicando sus conocimientos habilidades y valores.
 22. Desarrolla su trabajo en forma creativa con capacidad, honestidad y responsabilidad.
 23. Manifiesta habilidad para el trabajo en equipo y para el ejercicio del liderazgo democrático y participativo.
 24. Respeta y promueve los derechos y apoya actividades que benefician su salud personal y colectiva.
 25. Adopta estilos de vida saludable y apoya actividades que benefician su salud personal y colectiva.
 26. Conserva y practica valores espirituales, cívicos, éticos y morales y respeta los de los otros (as).
 27. Ha desarrollado capacidades y actitudes para el trabajo.
 28. Muestra el conocimiento y practica los derechos individuales y colectivos.
 29. Manifiesta su interés por usar el pensamiento reflexivo, lógico y creativo.
 30. Manifiesta habilidades y hábitos para el trabajo ordenado, sistemático y con limpieza.
- (MINEDUC,2008, p.41).

1.2.4 Perfil del Docente Guatemalteco

El MINEDUC (s.f) a través de la Aproximación al perfil del Maestro y Maestra guatemalteco especifica las características en general que debe poseer un docente guatemalteco para cumplir con los objetivos de la educación anteriormente descritos. Estos se basan en cuatro aspectos: convivir, ser, conocer y hacer. A continuación se define cada uno de dichos aspectos:

1) Convivir: Esta área se refiere a la habilidad de los maestros o docentes para poder relacionarse con la comunidad en la cual educa y así poder cumplir los objetivos requeridos por ellos. Las características establecidas por el MINEDUC (s.f) van desde básicamente compartir la visión de nación que deseamos todos los guatemaltecos hasta propiciar la participación de la comunidad en asuntos pedagógicos. En seguida, se nombran las características que conlleva esta área:

- ✓ Comparte la visión de nación, de ciudadano y de la sociedad que deseamos todos los guatemaltecos y la aplica en el proceso educativo donde interviene.
- ✓ Conoce la realidad personal del educando, el contexto socio cultural, local, nacional y mundial y lo tiene en cuenta en la programación curricular y extra-aula
- ✓ Promueve el establecimiento de relaciones interculturales entre los actores del proceso educativo de la escuela y la comunidad.
- ✓ Propicia actividades que contribuyen al desarrollo armónico del municipio, aldea, comunidad y cantón, resaltando el espíritu de pertenencia e identidad local.
- ✓ Posee habilidades comunicativas en el lenguaje materno y un segundo idioma que favorecen los procesos de comprensión y producción del lenguaje oral, escrito.

- ✓ Desarrolla estrategias para dirigir procesos de negociación, resolución de conflictos, trabajo cooperativo y búsqueda de consensos, dentro del aula, con los compañeros docentes, autoridades y padres y madres de familia.
- ✓ Establece una comunicación constante con la comunidad educativa que le permite tener información sobre como orientar las actividades de aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes.
- ✓ Propicia la participación de la comunidad y de organizaciones en la gestión pedagógica e institucional de la escuela, para el mejoramiento de la calidad del proceso educativo (MINEDUC, s.f, P.4).

2) Ser: El MINEDUC (s.f) establece esta área con el fin de establecer los ideales y valores que debe poseer un maestro o docente guatemalteco en relación a si mismo y a su manera de ser. Esta área menciona aspectos importantes que van desde el autoestima personal hasta poseer una verdadera vocación como maestro que lo lleve a desarrollar estrategias y proyectos comunales; en pocas palabras, esta área es una integración de los valores personales con todo lo que conlleva la vocación de ser maestro. Las características son:

- ✓ Se conoce, acepta y valora como persona y se compromete con su crecimiento personal integral, fortaleciendo su identidad cultural.
- ✓ Cumple con agrado, creatividad y puntualidad sus actividades docentes.
- ✓ Reafirma su vocación de maestro o maestra que le permitirá desenvolverse armoniosamente en su desempeño docente.
- ✓ Posee una alta autoestima, seguridad y confianza en sí mismo, como persona democrática, tolerante, respetuosa consigo mismo y con los demás.

- ✓ Reflexiona con juicio crítico (- análisis- reflexión - valores.) ante los problemas y conflictos personales y sociales
- ✓ Se esfuerza por asumir y organizar su propia vida sobre los valores de la libertad, la justicia y la solidaridad, manifestando actitudes de honestidad, responsabilidad, sinceridad, respeto, y espíritu de superación.
- ✓ Manifiesta interés por el desarrollo de proyectos comunales y escolares que fomentan el espíritu crítico y el aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes.
- ✓ Valora el uso del idioma materno y de un segundo idioma y lo propicia en el proceso de aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes.
- ✓ Manifiesta actitud de respeto ante las diferencias individuales de género, cultura, idioma, opción religiosa y cualquier otra que pueda existir.
- ✓ Manifiesta una actitud de valoración y protección de los bienes sociales.
- ✓ Valora el trabajo individual y colectivo que le permite ser un individuo autónomo que se desenvuelve como ciudadano/a consciente de sus deberes y derechos en la sociedad en que vive. (MINEDUC, s.f, P.1)

3) Conocer: El MINEDUC (s.f) estableció esta importante área para dar énfasis a la importancia que tiene saber los conocimientos necesarios, ciencias y principios pedagógicos para alguien que sea maestro o docente en Guatemala. A continuación se mencionan tal y como lo establece el MINEDUC las características necesarias comprendidas por esta área:

- ✓ Promueve actividades culturales y cívicas para fortalecer la identidad étnica y de género, y el reconocimiento, y la valoración de la multiculturalidad e interculturalidad.
- ✓ Domina diferentes formas de orientar el aprendizaje de los niños, niñas, jóvenes y padres y madres de familia por medio del arte, su invención, creatividad y talento.
- ✓ Resalta la importancia de una formación permanente como profesional con una actitud de aprendizaje continuo.
- ✓ Practica los principios psicopedagógicos y técnicos de su especialidad que demanda la profesión que ejerce.
- ✓ Comprende el proceso de Reforma Educativa de Guatemala, especialmente la Transformación Curricular del Sistema Educativo.
- ✓ Comprende los hechos y fenómenos del entorno natural, la diversidad cultural y social y aprecia la educación bilingüe.
- ✓ Hace uso de los avances de la ciencia y la tecnología para desarrollar el espíritu de investigación, la creatividad y el pensamiento crítico
(MINEDUC, s.f, P. 2).

4) Hacer: El MINEDUC (s.f) estableció esta área dentro del perfil del docente guatemalteco con el fin de establecer las características que todos los maestros y maestras deben tener para poder aplicar los conocimientos necesarios mencionados anteriormente. Las características o puntos importantes del “hacer” son las siguientes:

- ✓ Aplica el pensamiento científico y el razonamiento lógico, verbal y matemático, así como la creatividad, la sensibilidad estética y la expresión corporal.
- ✓ Fomenta actividades recreativas en el hogar, la escuela y la comunidad, que favorecen el proceso de formación integral

de los niños, niñas y jóvenes, respetando la edad, la cultura, las creencias e ideologías de cada grupo.

- ✓ Aplica los procesos de evaluación al desarrollo de estrategias creativas de enseñanza-aprendizaje, que mejoran y facilitan la integración adecuada de necesidades especiales, en las distintas áreas curriculares a partir de su contexto y que mejoran los resultados de aprendizaje de los alumnos.
- ✓ Domina los mecanismos para la elaboración y desarrollo del Proyecto Educativo de la escuela.
- ✓ Propicia en el aula un proceso interactivo que permite a los alumnos y alumnas construir su propio aprendizaje mediante un proceso que implica poner a prueba la validez de sus ideas y enfoques, de acuerdo a sus conocimientos y experiencias previos, y aplicarlos a nuevas situaciones.
- ✓ Maneja estrategias específicas de enseñanza que facilitan la integración adecuada de niños/as con necesidades educativas especiales en el aula y la escuela.
- ✓ Propicia acciones que desarrollen el proceso del aprendizaje de los idiomas en modalidad monolingüe o bilingüe tomando en cuenta la lengua materna y segunda lengua de los niños y niñas, según el contexto donde se desenvuelven.
- ✓ Participa en procesos de construcción de investigaciones educativas para dar solución a problemas pedagógicos.
- ✓ Aplica la tecnología para mejorar su práctica profesional y para aumentar la productividad propia y la de otros.

(P. 4)

1.2.5 Competencias del docente según el Currículo Nacional Base (CNB)

El CNB (2008) define competencia como “la capacidad o disposición que ha desarrollado una persona para afrontar y dar solución a problemas de la vida cotidiana y a generar nuevos conocimientos”. (pág. 23) Cabe mencionar que el CNB establece 4 tipos de competencias importantes para los docentes las cuales son las competencias marco, las competencias de eje, las competencias de área y las competencias de grado o etapa las cuales se integran entre ellas cubriendo aspectos importantes como los objetivos de la educación, destrezas, habilidades, contenidos conceptuales, actitudes y factores de desempeño diario.

Sin embargo, la Dirección General de Currículo DIGECUR (2013) define la competencias de docente como “una respuesta a procesos políticos y sociales, entre ellos el proceso de Reforma Educativa, en el que tiene particular importancia la Transformación Curricular.” (P. 12) Por medio de estas competencias intenta promover una reforma de cambios en los procesos de enseñanza y a la vez aprendizaje mediante estrategias curriculares. Es importante para esta organización que las formaciones que reciban periódicamente los docentes o maestros siempre vayan acorde a las competencias propuestas. Por esto mismo, El DIGECUR ha implementado dentro de sus competencias de docente dos tipos importantes de competencias las cuales son: competencias fundamentales y competencias específicas.

1.2.5.1 Competencias Fundamentales

El DIGECUR (2013) dice que “Las competencias fundamentales reflejan los aprendizajes de contenidos (declarativos, procedimentales y actitudinales) ligados a desempeños que los docentes deben realizar para utilizar de manera pertinente y flexible en situaciones nuevas y desconocidas” (P.16) A continuación se enumeraran dichas competencias con una breve explicación:

1) Fomentar Liderazgo pedagógico: Según el DIGECUR (2013) esta competencia tiene como propósito lograr metas que mejoren la calidad del ambiente escolar para los alumnos. Incluye aspectos como el trabajo en equipo y resolución de conflictos, buena comunicación e inteligencia emocional.

2) Comunicarse en un medio multicultural y plurilingüe: Según el DIGECUR (2013) esta competencia se refiere a mantener un buen dialogo con la comunidad educativa y los estudiantes. Esto incluye crear espacios de diálogo, fomentar la lectura y escritura en los estudiantes, poseer un segundo idioma y saber utilizar la información que está disponible.

3) Actuar con valores en un entorno ciudadano: El DIGECUR (2013) establece que esta competencia hacer referencia a la práctica de los buenos valores en todo momento. Esto implica conocer la situación socio-económica del país, tener claro la moral y la ética para así poder instruirlo a los alumnos.

4) Formarse continuamente: Con esta competencia El DIGECUR (2013) se refiere a que los docentes deben mantener una formación y actualización continua de sus conocimientos. Esto incluye aspectos como la innovación y el compromiso por parte del docente.

5) Desarrollar la lógica y el Juicio Crítico: El DIGECUR (2013) establece esta competencia como la capacidad de utilizar la lógica y el juicio crítico para la toma de decisiones. Esto conlleva a tener un buen análisis y desarrollar actividades que fomenten la objetividad, la lógica y el juicio crítico para los alumnos.

1.2.5.2 Competencias Específicas

Las competencias específicas se refieren al quehacer docente en el proceso aprendizaje-evaluación-enseñanza, determinan los saberes que permiten propiciar ambientes de aprendizaje motivadores, desafiantes, integradores e inclusivos, en los cuales los

estudiantes desarrollan las competencias que les facultan para aplicar el conocimiento en nuevas y variadas situaciones (DIGECUR, 2013, P.19)

Existen 3 competencias específicas:

1) Gestionar los recursos educativos: Con esta competencia el DIGECUR (2013) se refiere a la gestión inteligente e innovadora de los recursos disponibles con el fin de obtener una mayor calidad a nivel educativo. Toma en cuenta aspectos como el diseño y la evaluación de los procesos de aprendizaje de los alumnos, la sensibilización de la comunidad hacia los nuevos proyectos propuestos y la responsabilidad en el uso adecuado de los recursos.

2) Mediar la entrega educativa: Según el DIGECUR (2013) esta competencia se refiere al desarrollo de los procesos educativos dentro del aula escolar. Esto requiere la implementación correcta del currículo nacional base (CNB), conocer sobre técnicas de conducción de grupos, promoción de aulas inclusivas, tener conocimientos pedagógicos e integrarlos para el buen funcionamiento del aula.

3) Mejorar continuamente el aprendizaje: El DIGECUR (2013) establece esta competencia como la promoción de mejora continua en el logro de aprendizaje de los alumnos. Para esto se requiere tener claros los procesos de medición y evaluación así como tener un proceso alternativo de evaluación. También es importante tomar en cuenta las diferentes técnicas y herramientas de evaluación que están al alcance y sobre todo, el respeto hacia las diferentes formas de aprendizaje de cada estudiante.

En conclusión, El síndrome del Burnout es un término que usaron importantes psicólogos como Freudenberg y Maslach para definir a la respuesta física y psicológica hacia diferentes tipos de estresores laborales. Este síndrome consta de varias etapas y síntomas los cuales están dentro de un sistema tridimensional creado por Maslach y Pines. Este sistema incluye 3 aspectos importantes; agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro personal. Esto se logra medir con ayuda de instrumentos como el Maslach Burnout Inventory (MBI) la cual es una escala rápida y sencilla de aplicar a los sujetos de estudio. Para poder medir de manera exitosa el Síndrome de Burnout en una población de docentes guatemaltecos

es importante tomar en cuenta aspectos como el perfil del docente guatemalteco para poder saber que competencias, valores y habilidades se requieren docentes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente se vive en una época en la cual es común observar altos niveles de estrés en la vida profesional. El ámbito laboral está en constante cambio en todas las áreas por lo cual se necesita personas que estén preparadas no sólo para sobresalir y ser exitosos sino también para poder afrontar las complejidades de contextos altamente exigentes. Por su parte las organizaciones requieren día con día nuevas competencias, aptitudes y destrezas por parte de sus colaboradores lo cual los obliga a estar en constante innovación. Esto puede llevar al colaborador a sufrir de un alto nivel de estrés, ansiedad, somatización y percepción de bajo logro personal.

Generalmente, lo que la mayoría de colaboradores aspira de su trabajo tiene que ver con una serie de características vinculadas con sus propias expectativas personales como: ser productivos, realizar un trabajo innovador, calidad en los productos o servicios que ofrece y alcanzar las metas personales deseadas. Sin embargo, estas aspiraciones muchas veces se ven truncadas debido a los problemas laborales cotidianos... Cuando los anteriores objetivos no son alcanzados de manera plena o satisfactoria, existe la posibilidad que haya dificultades que entorpecen el desarrollo profesional. De esa manera al existir condiciones altamente exigentes y nocivas en el contexto laboral, es potencialmente posible que se presente el síndrome de Burnout. El síndrome de Burnout es una problemática que ha sido abordada de manera consistente y la cual está tomando cada vez más fuerza ya que se le ha considerado como una de las principales causas de muchos declives en el área profesional.

Históricamente, el síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en profesiones humanistas; es decir, profesiones las cuales requirieran un trato más directo con personas como por ejemplo enfermeros, doctores y docentes. Se observó que después de algún tiempo, los colaboradores empezaban a bajar su rendimiento profesional debido al cansancio y al estrés que conlleva tratar diariamente con personas. El sistema educativo guatemalteco busca como objetivo principal responder a las necesidades que un país multicultural, multilingüe y multiétnico puedan requerir siempre basándose en una actitud y pensamiento crítico para poder aportar y mejorar la sociedad guatemalteca. Para poder lograr esto, se necesitan

maestras que puedan transmitir tan importante aspecto a los alumnos que tienen a cargo para que el tiempo invertido en el colegio sea de calidad.

Con base en lo planteado anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Existe presencia del síndrome de Burnout en un grupo de maestras de preprimaria y maestras de primaria de diversas instituciones privadas en Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Establecer si existe presencia del síndrome de Burnout en las maestras de preprimaria y las maestras de primaria de diversas instituciones privadas en Guatemala.

2.1.2 Objetivos específicos

- ✓ Evaluar la dimensión de cansancio emocional en las participantes.
- ✓ Medir el nivel de despersonalización en el grupo de maestras evaluadas.
- ✓ Evidenciar los niveles de realización personal de la muestra de participantes.
- ✓ Comparar los resultados obtenidos en el cuestionario entre maestras de primaria y preprimaria.
- ✓ Elaborar material informativo sobre el síndrome de Burnout, su origen, causas y consecuencias para los docentes de primaria y pre primaria.

2.2 Variable de estudio

- Síndrome de Burnout

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de la variable

Síndrome de Burnout

Maslach (2009) define el Burnout como un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves

de esta respuesta son un cansancio emocional fuerte, despersonalización en el trabajo y una notante reducción en el rendimiento personal.

2.3.2 Definición operacional de la variable

Con el fin de identificar si existe presencia del Síndrome de Burnout en la muestra de participantes evaluada se tomará en cuenta los resultados de los indicadores medidos en el Maslach Burnout Inventory (MBI) los cuales son:

Cansancio emocional, despersonalización y reducción en el rendimiento personal.

2.4 Alcances y Límites

Este estudio pretende establecer y comparar los niveles y síntomas del Síndrome de Burnout que manejan las maestras de preprimaria y primaria de diversas instituciones educativas privadas el cual tienen sus sedes en la Ciudad de Guatemala.

Los resultados son válidos únicamente para los sujetos de estudio, por esa razón los resultados no pueden ser extrapolados ni generalizados a muestras con características diferentes.

2.5 Aporte

La presente investigación pretende poder conocer y comparar la manifestación del síndrome de Burnout en maestras de pre primaria y primaria así como poder ser de ayuda y referencia a futuras investigaciones sobre el tema. También se pretende dar a conocer como se manifiesta este síndrome los colaboradores del área educativa para que las empresas logren modificar algunos de sus procesos con el fin de poder beneficiar a los colaboradores. También se espera poder apoyar a los docentes de los niveles de primario y pre primario de Guatemala brindando material informativo sobre el síndrome de Burnout para que en base a él se puedan utilizar herramientas efectivas y tomar las medidas necesarias en pro de los educadores guatemaltecos. Por último, se espera aportar conocimiento sobre este tema

relativamente nuevo a la facultad de humanidades y al departamento de recursos humanos de la Universidad Rafael Landívar.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El presente estudio se realizará con la colaboración de las maestras que trabajan en los niveles de pre primaria y primaria de diversas instituciones educativas del sector privado las cuales se encuentran entre las edades de 18 a 70 años de edad, solteras y casadas, de sexo femenino. El principal criterio de inclusión será ser maestra de primaria o preprimaria, tener al menos dos años de experiencia en el ramo y pertenecer a las instituciones seleccionadas para el estudio.

Por otro lado, para la selección de la muestra se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) es aquel donde el investigador selecciona a los participantes de acuerdo con sus necesidades, accesibilidad y pertinencia para participar en determinados estudios.

3.2 Instrumento

Para esta investigación se utilizará el Maslach Burnout Inventory creado por Cristina Maslach y Susan Jackson en 1986. Consta con 22 ítems que miden los 3 aspectos del síndrome de Burnout: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cada ítem contiene las siguientes opciones para responder:

- 0 = Nunca.
- 1 = Una vez al año.
- 2 = Una vez al mes.
- 3 = Más de una vez al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Varias veces a la semana.
- 6 = Diariamente.

La subescala de cansancio emocional está compuesta por 9 ítems mientras que la subescala de despersonalización está compuesta por 5 ítems y la de relación personal por 8 ítems.

El cuestionario tiene una fiabilidad de 0.90 Según el Alpha de Cronbach por lo que la probabilidad de obtener resultados altamente confiables es alta. Dicha escala se puede

responder en 10 o 15 minutos y se considera como bajas las puntuaciones por debajo de 34 puntos.

3.3 Procedimiento

- ✓ Con base en las variables y objetivos de investigación, se buscó un test o una escala que midiera los niveles del Síndrome de Burnout en las personas.
- ✓ Se optó por utilizar la escala llamada Maslach Burnout Inventory (MBI) la cual fue creada por Cristina Maslach y Susan Jackson en 1986.
- ✓ Se buscará la autorización del Instrumento para proseguir con la investigación.
- ✓ Se acordarán reuniones con las autoridades del Colegio Montessori para acordar fechas y horarios para la aplicación del MBI a los docentes.
- ✓ Una vez obtenidos los resultados, se analizarán y compararán mediante la metodología utilizada para así desplegar los resultados.
- ✓ Se realizará la discusión de los resultados y conclusiones obtenidos en el estudio.
- ✓ Se realizarán las recomendaciones con base en los resultados y conclusiones ya discutidos.
- ✓ Se proseguirá a redactar el informe final.

3.4 Tipo de Investigación, diseño y metodología estadística

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación descriptiva busca mostrar una realidad o característica particular de algún fenómeno sin intervenir en este ni medirlo en una escala de tiempo extensa. Para el análisis de los resultados se utilizará medidas de tendencia central, desviación estándar, gráficas y porcentajes; todo lo anterior con el apoyo de los programas Microsoft Excel y SPSS versión 24.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) comprendido por veintidós preguntas que tienen como objetivo medir factores como cansancio emocional, despersonalización y realización personal los cuales en conjunto forman el síndrome de Burnout. El test fue aplicado a una muestra de 56 maestras en total; de las cuales 28 fueron de primaria y 28 de pre primaria, todas trabajando en instituciones privadas. Para esta investigación también se tomaron en cuenta factores como años de experiencia como docente, tiempo de laborar en la institución y nivel de docencia impartida para poder comparar el Síndrome de Burnout desde otras perspectivas.

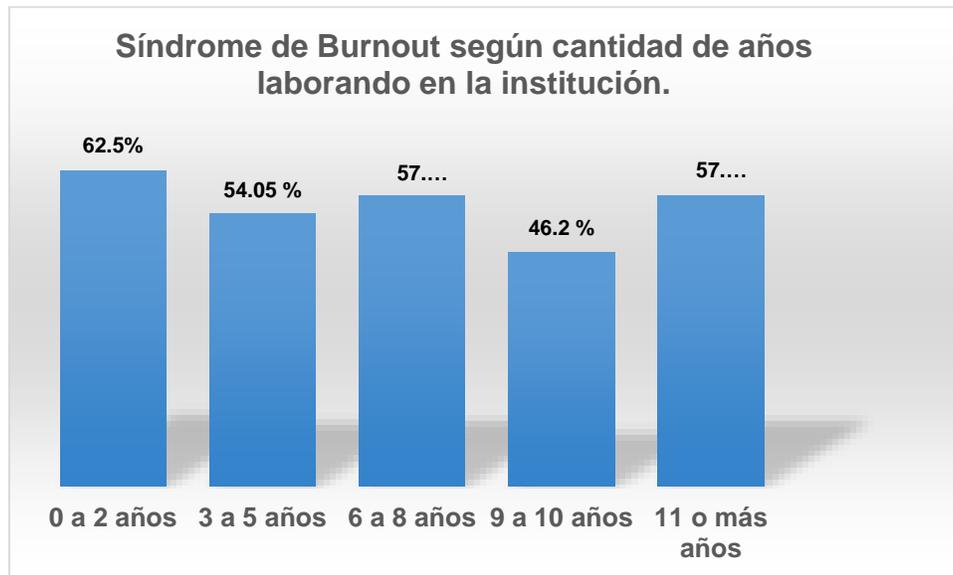
4.1 Resultados descriptivos

Tabla 4.1.1 Resultados del nivel de Síndrome de Burnout medido en maestras según el tiempo que llevan laborando en la institución.

Tiempo de laborar en la institución	Media	N	Desviación estándar
0 a 2 años	62.5232	7	10.23776
3 a 5 años	54.0584	16	9.11407
6 a 8 años	57.7273	10	7.94375
9 a 10 años	46.4286	2	2.29580
11 o más años	57.5758	3	8.11905
Total	56.4593	38	9.22771

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Gráfica 4.1.1 Resultados del nivel de síndrome de Burnout medido según el tiempo que las maestras llevan de laborar en la institución.



Fuente: Elaboración propia (2018.)

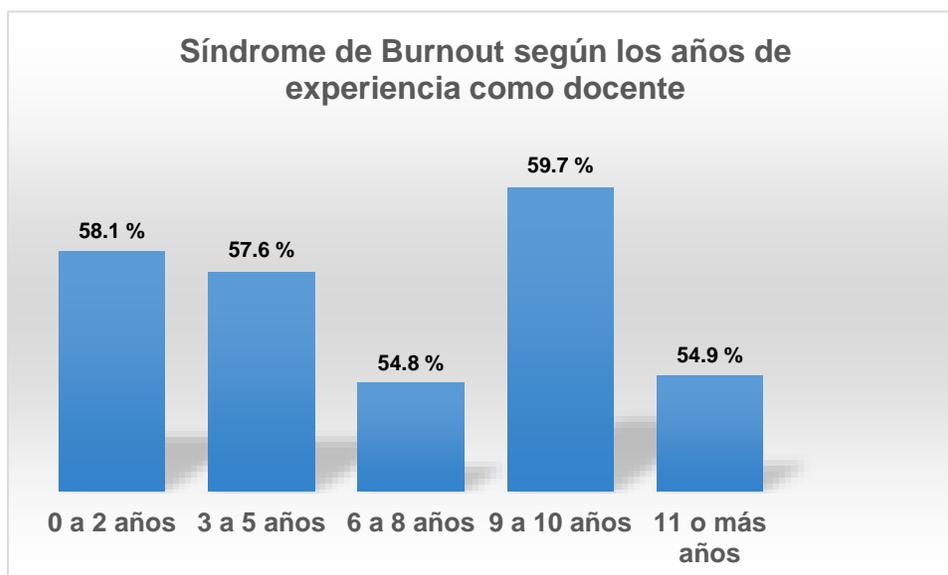
En la tabla 4.1.1 y la gráfica 4.1.1 se muestra el resultado del test “Maslach Burnout inventory” comparando el Síndrome de Burnout en las maestras según los años que llevan laborando en la institución donde trabajan. Se puede observar que las maestras que más sufren del síndrome son las que llevan de 0 a 2 años trabajando en la institución mientras que las que menos sufren de Burnout son las que llevan entre 9 y 10 años laborando como maestras en la misma institución. Se puede observar también que los índices de Burnout mostrados en cada categoría difieren levemente entre sí.

Tabla 4.1.2 Resultados del nivel de Síndrome de Burnout medido en maestras según los años de experiencia como docentes.

Años de experiencia como docente	Media	N	Desviación estándar
0 a 2 años	58.1169	4	3.41553
3 a 5 años	57.5758	12	12.91400
6 a 8 años	54.7619	6	8.72807
9 a 10 años	59.7403	3	10.72903
11 o más años	54.9451	13	6.85948
Total	56.4593	38	9.22771

Fuente: Elaboración Propia (2018).

Tabla 4.1.2 Resultados del nivel de síndrome de Burnout medido según los años de experiencia como docente que tienen las maestras.



Fuente: Elaboración Propia (2018).

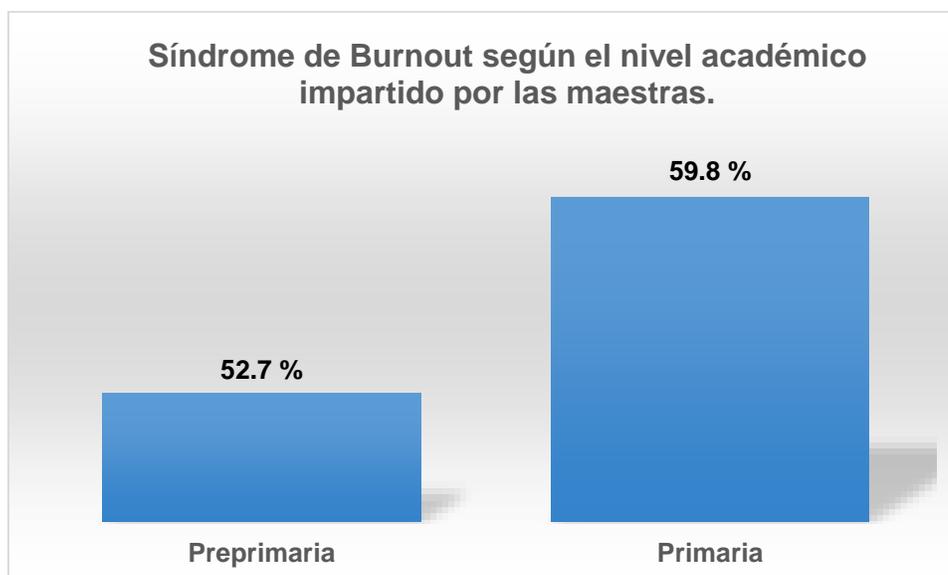
En la tabla 4.1.2 y gráfica 4.1.2 se muestra el resultado de “Maslach Burnout Inventory” tomando los años de experiencia como docente como punto de comparación del síndrome de Burnout entre las maestras. Se puede observar que las maestras que tienen entre 9 y 10 años de experiencia como docente presentan índices más altos de Burnout mientras que las menos afectadas son las que tienen entre 6 y 8 años. Una vez más se da el caso en que no hay realmente una diferencia estadísticamente significativa entre los grupos evaluados ya que todos oscilan entre 54% y 59%.

Tabla 4.1.3 Resultados del nivel de síndrome de Burnout medido según el nivel académico que imparten las maestras.

Nivel académico	Media	N	Desviación estándar
Preprimaria	52.7056	18	5.63566
Primaria	59.8377	20	10.58488
Total	56.4593	38	9.22771

Fuente: Elaboración propia (2018).

Gráfica 4.1.3 Resultados del nivel de síndrome de Burnout medido según el nivel académico que imparten las maestras.



Fuente: Elaboración propia (2018.)

En la tabla 4.1.3 y la gráfica 4.1.3 se muestran los resultados del “Maslach Burnout Inventory” tomando como punto de comparación el nivel académico que imparten las maestras evaluadas (ya sea primaria o preprimaria). Se puede observar que las maestras de primaria tienden a sufrir más el síndrome de Burnout que las de pre primaria teniendo entre ellas una diferencia del 0.07 o del 7%.

Tabla 4.1.4 Resultados en porcentaje de la dimensión “Cansancio emocional” en las maestras evaluadas la cual comprende uno de los tres factores que conforman el Síndrome de Burnout.

Cansancio Emocional		
N	Válido	43
	Perdidos	13
Media		44.30
Mediana		42.86
Desviación estándar		19.870

Fuente: Elaboración propia (2018).

Tabla 4.1.5 Resultados en porcentaje de la dimensión “Despersonalización” en las maestras evaluadas la cual comprende uno de los tres factores que conforman el Síndrome de Burnout.

Despersonalización		
N	Válido	52
	Perdidos	4
Media		33.0220
Mediana		28.5714
Desviación estándar		19.24059

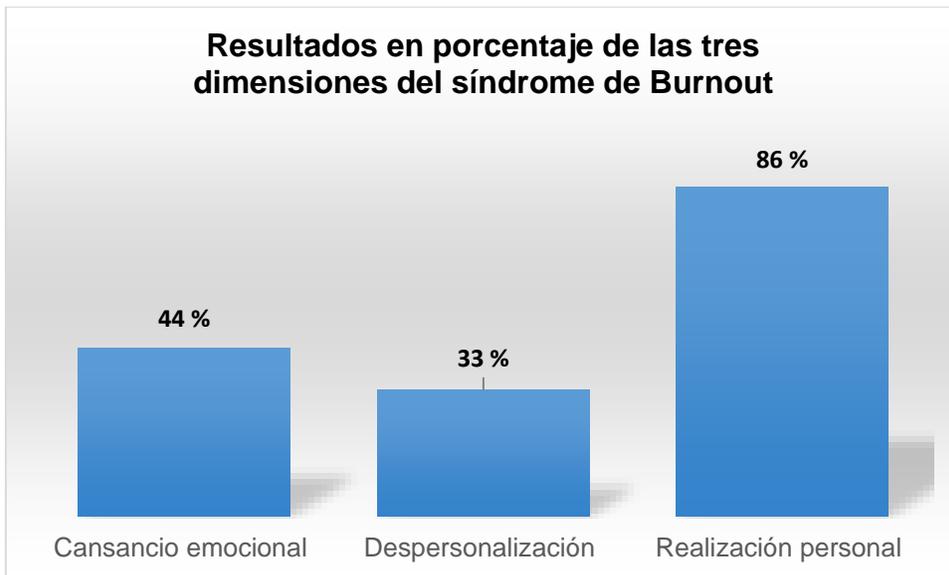
Fuente: Elaboración propia (2018.)

Tabla 4.1.6 Resultados en porcentaje de la dimensión “Realización personal” en las maestras evaluadas la cual comprende uno de los tres factores que conforman el Síndrome de Burnout.

Realización Personal		
N	Válido	51
	Perdidos	5
Media		86.7647
Mediana		91.0714
Desviación estándar		13.75893

Fuente: Elaboración Propia (2018).

Gráfica 4.1.4



Fuente: Elaboración Propia (2018).

Tanto en las tablas de la 4.1.4 a la 4.1.6 y en la gráfica 4.1.4 se puede observar los porcentajes obtenidos en el “Maslach Burnout Inventory” como resultados de las tres dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout. Se puede observar que las maestras están relativamente bien en las tres dimensiones aunque tienen el índice de cansancio emocional un poco alto ya que casi llega a un 50% mientras que la despersonalización esa a un 33% lo cual indica que el índice está bajo. Ambos índices poseen una desviación estándar del 19%.

Mientras tanto en el caso de la dimensión de Realización personal, se puede decir que el índice está bastante bien ya que las maestras lo tienen a un 86% lo cual indica que está alto. Este índice tiene una desviación estándar más baja que los otros dos con un 13.75%.

V. DISCUSIÓN

El proceso de investigación tuvo como objetivo principal establecer la presencia del Síndrome de Burnout tanto en las maestras de primaria como en las de preprimaria así como también medir qué tanto están presentes las tres dimensiones del síndrome en las mismas. De acuerdo con los resultados obtenidos por la escala aplicada con maestras de primaria y preprimaria, se puede observar que no existen altos niveles del síndrome de Burnout en la muestra, ya que se evidencia que las dimensiones que lo componen como “cansancio emocional” y “despersonalización” obtuvieron puntuaciones con porcentajes por debajo del 50% mientras que la dimensión “realización personal” tuvo una puntuación del 86% mostrando así que en términos generales la mayor parte de las maestras se sienten a gusto con su trabajo. Por su parte Buzzetti (2005) investigó a un grupo de 98 profesores del Colegio de Profesores A.G en Chile con el fin de obtener evidencias de validez del constructo para el MBI. Se evidenció en la investigación que el factor de cansancio o agotamiento emocional es muy relevante porque, a consideración del autor, esta dimensión es la que le abre paso a las otras dos (despersonalización y realización personal). El presente trabajo de investigación coincide con la opinión del autor anteriormente citado ya que en esta investigación se puede observar que gran parte de los altos resultados de la dimensión de “realización personal” se deben a que las profesoras se sienten en confianza y con un ambiente adecuado dentro del aula lo cual ayuda a disminuir el cansancio emocional que éstas puedan llegar a tener.

Se establece que el presente trabajo de investigación coincide también con el de Arís (2009) quien investigó a 150 docentes de educación infantil y primario con el fin de estudiar la incidencia del síndrome de Burnout en este tipo de muestra. Se puede observar que los resultados se parecen en gran parte a los obtenidos en esta investigación ya que el porcentaje para “cansancio emocional” fue de 54%, el de “Despersonalización” fue de 30% y el de “realización personal” fue de 58% siendo el único que presenta una diferencia relevante con el porcentaje obtenido en esta investigación el cual fue de 86%. Se puede observar de esta manera, que el índice de “cansancio emocional” puede potencialmente existir asociación con el índice “realización personal” ya que mientras el primero crece el segundo baja; es decir,

mientras exista más cansancio emocional habrá menos realización personal por parte de las maestras.

Esta investigación se enriquece a partir del hecho que fue realizada con docentes de diferentes instituciones privadas las cuales en los resultados obtuvieron puntuaciones muy similares sacando así nuevamente porcentajes bajos en las dimensiones de “cansancio emocional” y “despersonalización” mientras que la dimensión de “realización personal” obtuvo porcentajes altos en los resultados. Por otro lado, en la investigación de Menghi y Oros (2014) se evaluó a docentes provenientes de 25 diferentes instituciones educativas lo cual también enriquece los resultados y hace que tenga una similitud mayor con esta investigación. Al igual que en la presente investigación realizada, se concluyó que los maestros evaluados que mostraban mayor satisfacción en el trabajo tenían puntuaciones más bajas de cansancio emocional y puntuaciones más elevadas en realización personal. Vale la pena mencionar que ambas investigaciones coinciden no solo por los resultados obtenidos sino por el hecho que ambas se realizaron con docentes de diferentes instituciones educativas.

Se considera que la aparición del síndrome de Burnout en los docentes depende de muchos factores como por ejemplo la época del año en la que se encuentran o en la que son evaluados; no se obtendrán los mismos resultados si los maestros se evalúan en el mes de febrero o marzo donde no hay mucha presión académica en comparación de los últimos meses del año escolar donde factores como el estrés y la presión laboral suben considerablemente.

También se considera que la aparición del síndrome de Burnout depende significativamente del grado que imparten las maestras ya que normalmente las maestras de primaria tienen a manejar más estrés que las de preprimaria por diferentes factores como el contenido académico que debe ser cubierto a lo largo del año, el número de alumnos por aula y las diferentes etapas que los alumnos pueden estar pasando (desde la niñez hasta la pre adolescencia). Esto se puede comprobar también en la investigación realizada por Aris (2009) donde también se trabajó con docentes de educación infantil y de primaria. En dicha investigación se muestra que los docentes siempre están susceptibles a padecer del Síndrome de Burnout debido a problemáticas y tensiones que afecten de manera moderada su trabajo.

El hecho que el estudio haya sido realizado con una muestra de maestras que trabajan en diferentes instituciones hace que la investigación aporte información de una población poco estudiada desde la visión de la psicología Industrial. Además, las conclusiones y recomendaciones basadas en los mismos son potencialmente aplicables a varias instituciones de educación privada.

Con base en los resultados observados en el presente estudio y la manera en que el mismo contrasta y coincide con otros estudios, puede afirmarse que a pesar de que las tres dimensiones del Síndrome de Burnout son importantes; es trascendental reconocer que la realización personal y la despersonalización dependen mucho de los niveles de cansancio emocional que manejen las maestras. También es importante tomar en cuenta factores externos que puedan afectar a la muestra evaluada a la hora de medir el Síndrome de Burnout ya que debido a estos, los resultados pueden variar considerablemente. En ese sentido, es importante que tanto en Guatemala como en el extranjero se continúe profundizando en el conocimiento del Síndrome de Burnout, con el objetivo de identificar, describir y finalmente proponer intervenciones que permitan mitigar sus efectos.

VI. CONCLUSIONES

- El trabajo realizado muestra en los resultados medidos a través de porcentajes que existen niveles bajos del síndrome de Burnout en las maestras evaluadas tanto de primaria como de pre primaria.

- Los resultados sobre el indicador “Cansancio emocional”, revelan que la mayoría de las maestras no sienten un cansancio significativo y/o fatiga a pesar de que la profesión requiere un esfuerzo emocional muy grande. La mayoría de maestras se sienten pocas veces al año desgastadas o frustradas con relación al esfuerzo emocional que hacen día con día. Sin embargo algunas demuestran sentirse por lo menos una vez a la semana “emocionalmente agotadas” por lo cual el porcentaje de esta dimensión es del 44%.

- Las maestras poseen un índice bajo en la segunda dimensión presentada la cual es “despersonalización”. Esto se debe a que a pesar de las circunstancias que puedan tener diariamente o los factores estresantes que se presenten, no pierden el sentido humanístico de su trabajo tomando en cuenta la mayoría de las veces el bienestar emocional de sus alumnos.

- En relación con el indicador de “Realización personal”, los resultados muestran que las maestras consideran que pueden crear un ambiente amigable dentro del aula de clases así como una buena comunicación entre sus alumnos y ellas la cual estimula una agradable relación alumno – maestra que ayuda a que las mismas se sientan motivadas en su trabajo logrando así alcanzar un 86% en este índice.

- Los resultados demuestran que tanto los años de experiencia como docente y los años que tienen las maestras trabajando en la misma institución no son factores que hagan que el síndrome de Burnout varíe mucho entre sí dependiendo de los años que transcurran. Esto se evidencia en que los porcentajes mostrados en los resultados finales no son estadísticamente significativos entre sí.

➤ Se evidenció en los resultados obtenidos que las maestras que imparten clases en Primaria tienen en general un nivel mayor del síndrome de Burnout en comparación a las maestras que imparten clases a nivel preprimaria. Sin embargo la diferencia entre ambos grupos no es significativa ya que es del 7.1%.

VII. RECOMENDACIONES

➤ Debido a los bajos niveles de Síndrome de Burnout mostrados en los resultados del cuestionario realizado para esta investigación, se recomienda a los centros educativos con maestras de primaria y pre primaria que se realicen charlas informativas y actividades especialmente dirigidas al personal académico para seguir previniendo la aparición del Burnout en niveles más altos en el personal.

➤ A pesar de los bajos niveles del Síndrome de Burnout se sugiere trabajar la parte de cansancio emocional creando un programa exclusivamente enfocado a la motivación de las maestras por parte de sus superiores ya que, si bien muchas de ellas se sienten valoradas y apreciadas por parte de sus alumnos, una parte de la muestra puede llegar a considerar que hace falta reconocimiento por parte de los superiores.

➤ Fortalecer por medio de espacios recreativos y espacios de comunicación la relación maestra – alumno trabajando así el factor de despersonalización. Con esto se pretende lograr un entendimiento integral de cada alumno por parte de la maestra lo cual le permitirá poder ser una mejor guía no solo académicamente sino emocionalmente y de esta manera ver resultados positivos más rápido.

➤ Se recomienda realizar charlas o actividades para mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación entre las maestras que laboren en una misma institución para así poder lograr una sintonía entre ellas y por consiguiente solucionar de una manera más efectiva los problemas tanto académicos como emocionales que se les puedan presentar a todas para combatir eficazmente los índices de realización personal.

➤ Realizar periódicamente evaluaciones de desempeño para poder diagnosticar tanto individual como grupalmente las áreas de mejora de cada maestra. Esto no solo con el objetivo de mejorar el desempeño de las mismas sino de lograr que cada maestra baje sus niveles de estrés evitando así el Síndrome de Burnout. Con esto también se logra

trabajar la realización personal y laboral de cada maestra ya que junto con la evaluación del desempeño se deben realizar retroalimentaciones de parte de los superiores de los docentes para que mejoren continuamente su trabajo.

- Elaborar material informativo dirigido exclusivamente a las maestras para que sepan sobre la existencia del síndrome y, con este conocimiento poder prevenirlo eficazmente trabajando conjuntamente con las mismas.

VIII. REFERENCIAS

- Arís, N. (2009). El síndrome de Burnout en los docentes. *Electronical of Research in Educational Psychology*, 7(2), 829-848. Recuperado de http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/18/espanol/Art_18_303.pdf
- Arteaga – Romaní, A, Junes – González, W, Navarrete- Saravia, A. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Salud. *Revista Médica Panacea*, 4(2), 40-44. Recuperado de: <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe>
- Bandi, J. (2012). *Diagnóstico de niveles del desgaste profesional en un grupo de profesionales técnicos maquillistas en empresas de servicios funerarios de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Chile. Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Bandi-Jennifer.pdf>
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
- Casique, A y López, F. (2014). Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) en una institución del sector salud. *Acta Disciplinaria: Multidisciplinary Scientific Journal*.24 (1), 81-86. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41648308008>
- Consuegra, A. N. (2009). *Diccionario de psicología* (2a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>
- Conte, J., Landy, F. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología Industrial y organizacional*. (1era. Ed.). México: McGraw- Hill.
- De la Cruz, R. (2011). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L.

- Dirección General de Currículo. (2013). *Competencias Docentes*. Guatemala. Recuperado de: http://uvg.edu.gt/educacion/maestros-innovadores/documentos/curriculo/Competencias_docentes.pdf
- Dirección General de Currículo. (s.f) *Curriculum Nacional Base Orígenes*. Guatemala. Recuperado de: http://uvg.edu.gt/educacion/maestros-innovadores/documentos/curriculo/Fasciculo_origenes.pdf
- Dirección de Planificación Educativa, Subdirección de Análisis Estadísticos, Ministerio de Educación. (2013). *Sistema Nacional de Indicadores Educativos*. Guatemala. Recuperado de: <http://estadistica.mineduc.gob.gt/PDF/SNIE/SNIE-GUATEMALA.pdf>
- El- Sahili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Distrito Federal, MX: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>
- Fuentes, M. (2015). *Burnout y comportamiento Organizacional*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Fuentes-Maria.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.) México: McGraw Hill.
- Márquez et al. (2015). Análisis de la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en docentes de una Institución de educación superior en Ciudad Juárez. *CULCyT*, 55(1), 136-145. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/viewFile/754/721>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 32(11), 37-43. Recuperado de: <http://alonso.serret.mx/wp/wp-content/uploads/2015/08/BORNOUT.pdf>
- Menghi y Oros. (2014). Satisfacción Laboral y síndrome de Burnout en docentes de nivel Primario. *Revista de Psicología*, 10(20), 47-59. Recuperado de <http://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/9968/selection.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Ministerio de Educación (s.f). *Aproximación al perfil del Maestro y Maestra guatemalteco*. Guatemala. Recuperado de:
https://www.mineduc.gob.gt/PORTAL/contenido/menu.../EDF_Perfil_docente.doc
- Ministerio de Educación (2008). *Curriculum Nacional Base*. Guatemala. Recuperado de:
http://www.mineduc.gob.gt/DIGECUR/?p=CNB.asp&t=Curriculo_Nacional_Base_CNB
- Ochomogo, H y Quinto, E (2011). Prevalencia del Síndrome de Burnout, o síndrome del desgaste profesional, en personal del Hospital Nacional de Salud Mental en Guatemala. *Revista Latinoamericana de Psiquiatría*, 10(1), 11-17. Recuperado de:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/psiquiatria/rp-2011/rp1111c.pdf>
- Pedroza, A y Villatoro, F. (2012). *Síndrome de Burnout*. (Tesis de licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperada de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_8936.pdf
- Picasso- Pozo et al. (2012). Síndrome de Burnout en estudiantes de odontología de una Universidad Peruana. *Kiru* 9 (1), 51-58. Recuperado de:
http://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2012/Kiruv.9/Kiruv.9_Art8.pdf
- Rozas, G. (2015). *Niveles de Desgaste Profesional (Burnout) en docentes y medidas de prevención. El caso de las facultades de salud, educación y ciencias sociales de la universidad Santo Tomás*. (Tesis Doctoral) Universidad de Santo Tomás. Recuperada de
https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12219/TD_ROZAS_CAAMAN_O_Graciela_Cecilia.pdf?sequence=1
- Spector, Paul. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. (2.da.ed.). México: Manual Moderno.
- Vargas, M. (2009). *Causas del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del Profesor de enseñanza media que realiza su trabajo en el sector oficial en jornada nocturna en el Centro Histórico de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de

Licenciatura)Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperada de
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1984.pdf

IX. ANEXO

MASLACH BURNOUT INVENTORY

Edad _____

Años de experiencia docente: De 0 a 2 años _____ de 3 a 5 años _____ de 6 a 8 años _____

De 9 a 10 años _____ 11 años o más _____

Tiempo de laborar en la institución: De 0 a 2 años _____ de 3 a 5 años _____ de 6 a 8 años _____

De 9 a 10 años _____ 11 años o más _____

Nivel en el que imparte docencia actualmente: Pre primario _____ Primario _____

Diversificado _____

Religión: Católica _____ Evangélica _____ Adventista _____ Mormona _____ Otra _____

Estado civil: Soltera _____ Casada _____ Separada _____ Divorciada _____ otro _____

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente 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= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos	
5	Siento que estoy tratando a algunos alumnos como si fueran objetos impersonales	

6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis alumnos	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis alumnos	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	