



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
RELACIONES INDUSTRIALES
ESPECIALIDAD: RECURSOS HUMANOS

**DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL
(BURNOUT) EN UNA MUESTRA DE PROFESORES DE LA UCAB
CARACAS**

Tesista: Díaz Salcedo, Arelis

Tesista: Pignataro Rubin, Rosa

Tutor: Ochoa, Ingrid

Caracas, Octubre de 2004

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAS.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
Planteamiento del problema.....	13
Objetivos de Investigación.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL.....	19
2.1 Misión.....	19
2.2 Facultades.....	20
2.3 Institutos y Centros de Investigación.....	20
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 La revolución industrial, ¿cuál fue su efecto?.....	22
2.2 ¿Qué es el trabajo?.....	23
2.3 Teoría de la motivación.....	23
2.4 Estrés laboral.....	26
2.5 Síndrome de Burnout, de estar Quemado o de Desgaste Profesional.....	31
2.5.1 ¿Qué es el Síndrome de desgaste profesional?.....	32
2.5.2 Causas del desgaste profesional.....	35
2.5.3 Sintomatología desgaste profesional.....	46
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1 Tipo de estudio	50
3.2 Población y muestra.....	51
3.2.1 Población.....	51

3.2.2 Selección y determinación del tamaño de la muestra.....	52
3.3.3 Modalidad de muestro y técnica de selección de las unidades muestrales.....	56
3.3.3.1 Rutas y procedimiento de selección de las unidades muestrales.....	56
3.3 Definición y Operacionalización de la variable.....	57
3.3.1 Definición Conceptual.....	57
3.3.2 Definición operacional.....	60
3. 4. Diseño del Instrumento para la recolección de los datos.....	61
3. 5. Procesamiento estadístico de los datos	64
CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	71
4.1 Caracterización de la muestra.....	72
4.2 Niveles de Desgaste Profesional.....	74
4.2.1 Niveles de desgaste profesional por factores inherentes a la persona.....	74
4.2.1.1. Agotamiento emocional.....	75
4.2.1.2 Despersonalización.....	76
4.2.1.3. Falta de realización personal.....	77
4.2.2 Niveles de desgaste profesional por factores inherentes a la institución.....	79
4.2.2.1 Percepción de las seis Áreas de la vida laboral.....	79
4.2.2.1.1 sobrecarga de trabajo.....	79
4.2.2.1.2 falta de control a de trabajo.....	80
4.2.2.1.3 recompensas insuficientes.....	81
4.2.2.1.4 colapso de la comunidad en el trabajo.....	83
4.2.2.1.5 ausencia de equidad.....	84
4.2.2.1.6 conflicto de valores.....	85
4.2.2.2 Percepción del cambio (mejoras-desmejoras).....	87
4.2.2.2.1 cambios en los equipos de trabajo.....	87
4.2.2.2.2 cambios en la institución.....	88
4.2.2.2.3 cambios en el empleo.....	89
4.3 Identificación de los niveles de desgaste profesional, según variables demográficas.....	93
4.3.1. niveles de desgaste profesional según la facultad.....	93
4.3.2. niveles de desgaste profesional según el sexo.....	95
4.3.3. niveles de desgaste profesional según la edad.....	96

4.3.4. niveles de desgaste profesional según formación académica.....	97
4.3.5. niveles de desgaste profesional según los años de experiencia docente.....	98
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 3.3.2.1 Definición operacional de variables.....	55
Tabla N° 3.4.1 Distribución de ítems por dimensiones e indicadores.....	59
Tabla N° 3.5.1 Niveles de Desgaste Profesional por Factores inherentes al Individuo según sus dimensiones.....	60
Tabla N° 3.5.2 Niveles de Desgaste Profesional por Factores inherentes a la Institución según sus dimensiones.....	62
Tabla N° 4.1.1 Porcentaje de profesores por tiempo de dedicación en la universidad.....	68
Tabla N° 4.1.2 Porcentaje de profesores por facultad.....	68
Tabla N° 4.1.3 Porcentaje de profesores por grupo de edad.....	68
Tabla N° 4.1.4 Porcentaje de profesores por nivel de formación.....	69
Tabla N° 4.1.4 Porcentaje de profesores por nivel de formación	69
Tabla N° 4.2.1.1 Porcentaje de profesores por nivel de Agotamiento Emocional.....	70
Tabla N° 4.2.1.2 Porcentaje de profesores por nivel de Despersonalización.....	71
Tabla N° 4.2.1.3 Porcentaje de profesores por nivel de Realización Personal.....	72
Tabla N° 4.2.1.4 Porcentaje de profesores por niveles de Desgaste Profesional por factores inherentes al individuo.....	73
Tabla N° 4.2.2.1.1 Percepción de profesores en cuanto a sobrecarga de trabajo.....	75
Tabla N° 4.2.2.1.2 Percepción de profesores en cuanto a la falta de control sobre su trabajo.....	76
Tabla N° 4.2.2.1.3 Percepción de profesores en cuanto a recompensas recibidas.....	77
Tabla N° 4.2.2.1.4 Percepción de profesores en cuanto a la comunidad en el trabajo.....	78
Tabla N° 4.2.2.1.5 Percepción de profesores en cuanto a la ausencia de equidad en la institución.....	79
Tabla N° 4.2.2.1.6 Percepción de profesores en cuanto al conflicto de valores.....	80
Tabla N° 4.2.2.1.7 Percepción de profesores sobre las seis áreas de la vida laboral, incidentes en el desgaste profesional.....	82
Tabla N° 4.2.2.2.1 Percepción de profesores en cuanto a los cambios en equipos de trabajo.....	83
Tabla N° 4.2.2.2.2 Percepción de profesores en cuanto a cambios en la institución.....	84
Tabla N° 4.2.2.2.3 Percepción de profesores en cuanto a cambios en su empleo.....	85

Tabla N° 4.2.2.2.4 Percepción de profesores sobre cambios (mejoras-desmejoras) acontecidos en la institución.....	86
Tabla N° 4.2.2.2.5 Nivel de Desgaste Profesional por factores inherentes a la institución.....	87
Tabla N° 4.3.1. Nivel de Desgaste Profesional según la facultad a la que pertenecen los profesores.....	89
Tabla N° 4.3.2. Nivel de Desgaste Profesional según el sexo de los profesores.....	91
Tabla N° 4.3.3. Nivel de Desgaste Profesional según la edad de los profesores.....	92
Tabla N° 4.3.4. Niveles de Desgaste Profesional según la formación académica de los profesores.....	93
Tabla N° 4.3.5 Nivel de Desgaste Profesional según la experiencia docente que poseen los profesores.....	94

RESUMEN

La presente investigación nos permitió abordar un tema poco estudiado que se relaciona con los niveles de estrés que genera el trabajo. El objeto de este estudio es determinar los niveles de desgaste profesional que padecen los profesores universitarios de la UCAB. El problema fue abordado definiéndolo en dos preguntas de investigación asociadas al desgaste profesional por factores inherentes a la persona e inherentes a la institución, que se traducen en un objetivo general referido al diagnóstico de los niveles de desgaste profesional en una muestra de profesores de la UCAB. Para sustentar el problema de investigación, se analizan algunas teorías sobre motivación, estrés laboral y la del síndrome de desgaste profesional, con base a los estudios de Maslach y Leiter (1997) que permitieron definir teóricamente el síndrome y sus causas. Tomando en cuenta el alcance de la investigación, esta se ubica dentro de los estudios de tipo descriptivo, y conforme a sus variables corresponde a un estudio no experimental de tipo transaccional que toma como población el cuerpo de profesores que prestan sus servicios al pre-grado de la UCAB. A partir de allí se tomó una muestra, a través de la técnica probabilística para su cálculo y que implicó un muestreo por rutas aleatorias para la selección de las unidades muestrales, de esta forma se aplicó el instrumento, predefinido por Maslach y Leiter (1997) y adaptado a los objetivos de investigación, el cual se basa en una escala likert para conocer la percepción de los profesores sobre el tema en estudio. El muestreo realizado y la aplicación del instrumento permitió obtener unos resultados que indican que los profesores de la UCAB no padecen de desgaste profesional, ni por factores inherentes a la persona ni por factores inherentes a la institución, sino que se encuentran en un nivel que indica balance emocional, una actitud positiva hacia los demás, un adecuado nivel de tolerancia, un compromiso hacia quienes le rodean y hacia la Universidad, satisfacción con los logros alcanzados, además de una percepción favorable sobre las condiciones laborales que ofrece la institución, las cuales no generan riesgo a padecer de desgaste profesional.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un tema que hoy en día abarca el interés de numerosas investigaciones que han venido desarrollándose motivadas por la preocupación hacia la salud del trabajador y la calidad de vida. Una de estas teorías que aborda el tema es la relacionada con el desgaste profesional, la cual abarca elementos típicos de la situación laboral, relacionados con el hombre en su rol de trabajador. El “desgaste profesional” es un tema de estudio relevante pues cualquier individuo puede llegar a padecer estrés crónico con ocasión de su trabajo, lo cual se traduce en el síndrome de desgaste profesional que se considera una enfermedad con presencia gradual en todos los trabajadores, cuyas consecuencias afectan negativamente su salud integral manifestándose a través de un proceso continuo, con el agravante de la negación de su existencia por parte de quienes lo padecen o están en riesgo de padecerlo, lo cual impide su tratamiento y prevención. Incluso, puede llegar a considerarse una causa inmediata de accidentes de trabajo ya que la falta de motivación conduce a acciones inseguras a través de la violación de procedimientos, normas, prácticas o reglamentos establecidos dentro de la seguridad industrial, además de ser una de las causas de la rotación de personal, debido a la insatisfacción que pueda tener la persona con su entorno laboral por ser este generador de desgaste profesional. De allí la necesidad de reconocer su presencia a través de recursos metodológicos con el objeto de obtener información acerca de la situación de los profesionales venezolanos frente a esta problemática que se hace cada vez más frecuente entre los trabajadores de todo el mundo.

En este caso, se realiza un diagnóstico de la situación de los profesores universitarios de la UCAB así como las condiciones y el ambiente laboral que ofrece la institución a quienes prestan sus servicios dentro de ella para identificar en qué nivel se encuentran los profesores y determinar si su situación es de balance, estrés o desgaste profesional.

Para cumplir con este objetivo, la investigación se divide en cinco capítulos; en el primero de ellos se plantea el problema que ha sido abordado definiéndolo en dos preguntas de investigación que se traducen en un objetivo general y siete objetivos específicos. Seguidamente se presenta una breve reseña de la institución donde se llevará a cabo el estudio. En el tercer capítulo, se exponen las teorías que sustentan la investigación y de las cuales se vale la misma para desarrollarse para posteriormente hacer mención a todos los elementos

metodológicos que han permitido realizar efectivamente el estudio. Finalmente se presentan y analizan los resultados obtenidos que dan respuesta a cada uno de los objetivos de la investigación. Con ello se pretende dar una visión general de la situación de los profesores de la UCAB y de cómo ésta es percibida por esos profesores, quienes tienen una función importante en la formación jóvenes como profesionales con un nivel de excelencia reconocida en el mercado. Como punto final del estudio, se encuentran las conclusiones más relevantes derivadas de los resultados de la investigación y las recomendaciones dadas a la institución y a futuras investigaciones sobre el tema.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La relación del hombre con el trabajo se pierde en los confines de la historia, y se ha caracterizado desde siempre por garantizarle al ser humano su subsistencia. Sin embargo esta relación ha sufrido constantes cambios a lo largo del tiempo, especialmente a partir de la revolución industrial como hecho histórico que modificó de manera notable las relaciones humanas y cambió radicalmente el significado del trabajo. Si bien es cierto que este fenómeno ha traído desde el punto de vista económico grandes ventajas, también ha generado consecuencias indeseables desde la perspectiva psicosocial del trabajador, tales como el aburrimiento, la pérdida en el sentido de importancia y realización individual así como una disminución en el orgullo por el trabajo (Strauss, 1981).

Es así como el trabajador moderno se ve sujeto a la especialización y determinación de su trabajo, privándose cada vez más de desarrollar su iniciativa o creatividad pero viéndose obligado a adaptarse constantemente a los cambios propios de la industria actual, lo cual a su vez acarrea los inconvenientes derivados de la resistencia al cambio inherente a la naturaleza humana. (Strauss, 1981). Es decir, los costos de la revolución industrial han sido sufridos directamente por los individuos, afectando especialmente el ámbito de su relación con el trabajo. Este punto es de especial relevancia si consideramos que las personas, además de invertir una gran cantidad de tiempo en su trabajo, suelen conseguir una parte importante de su satisfacción a través de él, y de esta manera sus áreas, laboral y no laboral, se relacionan y se hacen interdependientes, de manera que las tensiones propias de un área se reflejan en la otra y viceversa constituyendo fuentes negativas que afectan el desempeño.

Una de esas fuentes negativas que afecta el desempeño es sin duda el estrés, el cual deriva de factores relacionados estrechamente con el trabajo como la sobrecarga de rol, el conflicto grupal o un clima organizacional desfavorable, o bien pueden provenir de las demás áreas que atiende el individuo tales como el matrimonio, dificultades económicas e incertidumbres personales. De cualquier modo, el estrés laboral ha sido estudiado ampliamente y reconocido como uno de los factores más evidentes que aquejan al trabajador

de forma integral y actualmente es uno de los temas con mayor presencia y desarrollo en el estudio del trabajo humano. En ese sentido, se han llevado a cabo diversas investigaciones motivadas por el interés hacia la salud del trabajador, y una de las que abarca mayormente esta problemática son los estudios sobre el desgaste profesional, conocido bajo la terminología anglosajona como “**Síndrome de Burnout**”, el cual se define como “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación de trabajo y un sentimiento de inadecuación en las tareas que se han de realizar” (Pardo Álvarez, 2002. p.28). Este concepto, desarrollado por Maslach y Jackson en 1986 y posteriormente ampliado por Maslach y Leiter en 1997 supone una variada sintomatología que se manifiesta progresivamente a nivel cognitivo, conductual y emocional, originando malestar personal y deterioro social y profesional (Pardo Álvarez, 2002).

Maslach y Leiter (1997) plantean que el desgaste profesional es un síndrome, cuyas principales características son:

Una erosión en el compromiso con el trabajo, que implica que el individuo comience a perder la importancia por su trabajo, hay falta de significado, la atracción por el trabajo comienza a ser desagradable, dejando muchas veces de ejecutarlo.

Una erosión de las emociones. Para ello debemos considerar que las emociones son estados afectivos subjetivos pero también son respuestas fisiológicas en la acción adaptativa y además son expresiones sociales ya que a través de ellas cada quien comunica sus experiencias emocionales internas. Este último componente es en sí la expresión de la emoción; su componente conductual y social (Reeve, 1994). La función esencial de la emoción es la de preparar al ser humano para dar una respuesta conductual adecuada y facilitar su adaptación al entorno social (Reeve, 1994), las expresiones emocionales tienen una potencial función comunicativa y al mismo tiempo pueden provocar reacciones conductuales específicas en otras personas, además de ofrecer indicios acerca de la conducta futura. Cuando se da una erosión en las emociones los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son reemplazados por ira, ansiedad y depresión.

Un problema de ajuste entre la persona y el trabajo, Maslach y Leiter (1997) plantean que las personas tienden a ver el desequilibrio o desbalance como una crisis personal

pero que es realmente en el lugar de trabajo donde puede estar el problema. Ello puede generar una “despersonalización en el trabajo”, la cual puede ser entendida como una actitud distante del hombre a su trabajo, que en consecuencia trastoca esta relación porque desvincula al trabajador de sus funciones, y en cierta medida le hace ajeno a ellas. En ese sentido, la despersonalización se traduce en una creciente insensibilidad caracterizada por una perspectiva calculadora frente a la sociedad, eliminando los lazos de unión entre ella y el individuo (Pappenheim, 1965). Además, un motivo de despersonalización en el trabajo puede ser la falta de vínculo entre la labor que se realiza y la que se desea realizar.

Adicionalmente, hay que agregar que autores como García Medina (2003) o como sus investigadores originales, Maslach, Jackson (1986) y Leiter (1997), plantean que el síndrome lo padecen principalmente las personas que trabajan en contacto directo con otras personas, que son los llamados profesionales de ayuda, tales como médicos, profesores, entre otros. Las investigaciones sobre el tema, han venido realizándose principalmente en Norteamérica y Europa, con escaso o nulo desarrollo en Venezuela. Es por ello que se considera relevante realizar un diagnóstico del desgaste profesional en Venezuela, a nivel de profesores universitarios, lo cual resulta novedoso y posiblemente permita la apertura hacia nuevas investigaciones sobre el tema.

Asimismo, se considera importante realizar el estudio a nivel de profesores, quienes son actores fundamentales en el proceso educativo de Venezuela y el modo en que se encuentren física y emocionalmente impactará en los estudiantes que estén a su cargo. Ello resulta útil no sólo para conocer el grado de “Desgaste profesional” de los profesores, en este caso de la UCAB, sino que además aportará información a la institución sobre el nivel de desgaste que presentan sus profesionales, lo que les servirá como punto de partida para que formular políticas de divulgación, prevención y corrección de este síndrome o enfermedad profesional.

Asimismo, Maslach y Leiter (1997) afirman que el desgaste profesional se origina principalmente cuando existen desencuentros entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza del individuo que realiza el trabajo, es por ello que al estudiar el desgaste profesional que padece el individuo, debe hacerse paralelamente con el análisis del ambiente de trabajo al que se

expone la persona, el cual puede ser generador de desgaste profesional. Es por ello que se medirán los niveles de desgaste profesional, a través de dos variables, por ende, se plantean las siguientes interrogantes:

- 1.1 ¿Cuáles son los niveles de desgaste profesional por factores inherentes al individuo?
- 1.2 ¿Cuáles son los niveles de desgaste profesional por factores inherentes a la institución?

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación se basa en el análisis y determinación de los niveles de desgaste profesional en profesores universitarios, a través de dos variables: los niveles de desgaste presente en el individuo y los niveles de desgaste ocasionado o generado por los factores inherentes a la institución, por el ambiente de trabajo al que están expuestos cotidianamente. Es por ello que en este estudio se pretenden alcanzar una serie de objetivos que a continuación se presentan.

Objetivo General

- ✓ Determinar los niveles de desgaste profesional, por factores inherentes al individuo y por factores inherentes a la institución, que padecen los profesores universitarios de la UCAB-Caracas.

Adicionalmente, se desea desglosar cada variable en sus dimensiones con lo cual se podrá medir y determinar la presencia del desgaste profesional en los profesores universitarios de la UCAB, contrastando variables tales como: tiempo de dedicación (completo o convencional), facultad, sexo, edad, formación académica y años de experiencia. Es por ello que se pretenden alcanzar los siguientes objetivos específicos de investigación.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los niveles de desgaste profesional por factores inherentes al individuo, en función de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.
- ✓ Identificar los niveles de desgaste profesional por factores inherentes a la institución, con respecto a las seis áreas de la vida laboral y a la percepción del cambio (mejoras-desmejoras) en la institución.
- ✓ Identificar los niveles de desgaste profesional según el tiempo de dedicación a la enseñanza.
- ✓ Identificar los niveles de desgaste profesional de acuerdo al sexo de los profesores.
- ✓ Identificar los niveles de desgaste profesional según la edad de los profesores.

- ✓ Identificar los niveles de desgaste profesional según el nivel de formación académica de los profesores.
- ✓ Identificar los niveles de desgaste profesional según los años de experiencia docente que poseen los profesores.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

La institución en la cual se llevará a cabo la investigación es la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), la misma tiene tres sedes: Caracas, Guayana, Los Teques y Coro. Para efectos de esta investigación, se tomará la sede principal, ubicada en Montalbán, Caracas, garantizando la mayor cobertura de profesores a tiempo completo y a tiempo convencional, en las diferentes facultades, institutos y centros de investigación.

La UCAB, es una Institución de Educación Superior de carácter privado y sin fines de lucro. Fue fundada en octubre de 1953 y confiada por el Episcopado Venezolano a la Compañía de Jesús (UCAB, 2004).

2.1 Misión de la UCAB

- Contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida.
- Esforzarse por acelerar el proceso de desarrollo nacional, creando conciencia de su problemática y promoviendo la voluntad de mejoramiento continuo. Por lo mismo, concederá especial importancia a la educación de los recursos humanos y particularmente de la juventud, a fin de lograr la promoción de toda persona y todas las personas.
- Trabajar por la integración de América Latina y por salvaguardar y enriquecer su común patrimonio histórico-cultural; por la mutua comprensión y acercamiento de los pueblos de nuestro Continente; por la implantación de la justicia social; por la superación de los prejuicios y contrastes que dividen y separan a las naciones, y por el establecimiento de la paz, fundada en hondo humanismo ecuménico.
- Irradiar su acción, especialmente a los sectores más marginados de la comunidad nacional.

Promover el diálogo de las Ciencias entre sí y de éstas con la Filosofía y la Teología, a fin de lograr un saber superior, universal y comprensivo, que llene de sentido el quehacer universitario.

2.2 Facultades

La Universidad Católica Andrés Bello cuenta con las siguientes Facultades:

- Facultad de Derecho
- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales: integrada por las Escuelas de Administración y Contaduría , Ciencias Sociales, y Economía.
- Facultad de Humanidades y Educación: integrada por las Escuelas de Comunicación Social, Educación, Filosofía, Letras y Psicología.
- Facultad de Ingeniería: integrada por las escuelas de Ingeniería Industrial, Civil, Telemática e Informática .

2.3 Institutos y Centros de Investigación

En vista de la preocupación y fomento de la investigación, la UCAB cuenta con los siguientes institutos y centros de investigación:

- Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales
- Instituto de Investigaciones Históricas
- Centro de Derechos Humanos
- Centro de Estudios Filosóficos
- Centro de Estudios Religiosos
- Centro de Investigación del Comportamiento
- Centro de Investigación de la Comunicación
- Centro de Investigación y Desarrollo de Ingeniería
- Centro de Investigaciones Jurídicas
- Centro de Investigaciones Lingüísticas y Literarias

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se hará un recorrido sobre las distintas teorías que son de especial interés para esta investigación. En primer lugar se presentará una breve reseña de la revolución industrial por tratarse del fenómeno clave que nos ha conducido paulatinamente al actual contexto laboral. Seguidamente se hará una descripción del término *trabajo*, definiendo claramente este concepto, ya que es la actividad específica en la que nos interesa identificar el problema de investigación. Una vez planteado *objetivamente* el concepto de trabajo, se continuará con las principales teorías de la motivación que nos aportan el elemento de consideración *subjetiva* del trabajo por parte del individuo. Es por ello que se hará mención a las teorías de A. Maslow y D. McClelland las cuales nos ofrecen la explicación sobre la necesidad de *autorrealización* y nos ayuda a comprender la *ausencia o falta de realización* en el individuo que es un indicador de interés para este estudio. Una vez presentada la motivación en el trabajo como el principal factor que impulsa la conducta del individuo para satisfacer sus necesidades nos encontramos ante los elementos que el mismo debe enfrentar en ese proceso de satisfacción de necesidades, y en el cual interviene notablemente el estrés humano; específicamente el referido al ámbito laboral. De este último se ocupará la siguiente sección ya que el interés de esta investigación se centra en el estrés que sufren las personas con ocasión de su trabajo lo cual está estrechamente relacionado con las condiciones laborales a las que están expuestos los individuos cotidianamente. Esto dará paso a entender la teoría sobre desgaste profesional, el cual es un tipo de estrés que se presenta como un *síndrome* vinculado al área laboral de la persona. En este último apartado del marco teórico se ofrecerá una definición del síndrome de desgaste profesional, se presentarán las causas que originan su presencia, se hará mención a las situaciones que conllevan a él, y, por tratarse de un *síndrome*, entendido como el conjunto de síntomas característico de una enfermedad que en este caso se refiere a un estrés crónico padecido por individuos con motivo de su trabajo, se indicarán esos síntomas a través de los cuales puede identificarse si una persona lo padece, lo cual es de especial relevancia para llevar a cabo la medición del nivel del síndrome en la muestra de profesionales que se propone en esta investigación.

2.1 LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL, ¿CUÁL FUE SU EFECTO?

La Revolución Industrial cambió no sólo la tecnología sino también todo el conjunto de las relaciones humanas. El hecho de que cada día aparecieran nuevas tecnologías de mayor complejidad, contribuyó a que los individuos se hicieran más dependientes unos de otros y que los problemas en el trabajo crecieran en dificultad (Strauss, 1981, p. 3).

De la misma forma, la revolución industrial trajo consigo un proceso de especialización, que permitió una mayor productividad en el trabajo, pero concomitantemente ha producido como consecuencia el aburrimiento dentro del ámbito laboral, debido a tareas rutinarias, pérdida de sentido de realización, autonomía e importancia individual (Strauss, 1981, p. 4), ya que la especialización implica la fijación y determinación de los detalles y roles de un oficio o cargo, lo cual de alguna manera resta libertad al individuo viéndose éste muchas veces encadenado a su trabajo. Asimismo, este mundo industrializado y en continuo avance tecnológico exige mayores competencias y formación, de esta manera el trabajador promedio tiene menos oportunidades de encontrar un empleo de acuerdo a sus gustos y necesidades, además, la industrialización y tecnología han implicado cambios en los procesos de comunicación, despersonalizándolos y haciéndolos más distantes.

Igualmente, Strauss (1981) resalta que la industria moderna está sujeta a cambios constantes, lo cual genera dos consecuencias: la primera de ellas es la necesidad de planificación, procedimientos, normas y reglamentos y la segunda se refiere a la resistencia al cambio por parte de los individuos, y por ende se deriva el problema de motivar y mantener relaciones armoniosas ante tales circunstancias, lo cual requiere mayores esfuerzos.

Sin duda alguna, la revolución industrial trajo beneficios muy importantes como la producción en masa, el abaratamiento de costos, procesos y sistemas que hacen más fácil la vida del ser humano, sin embargo, este modo de vida se ve afectado en términos de satisfacción y motivación. Más aún, a partir de la revolución industrial se redimensionó lo que hoy entendemos por trabajo, que será el tema que nos ocupa a continuación.

2.2 ¿QUÉ ES EL TRABAJO?

Para dar respuesta a esta interrogante es necesario definir que se entiende por Trabajo, en este sentido Urquijo (1997) lo define en términos científicos como una “actividad ejercida, corporal y mentalmente, con racionalidad y método, para el logro de la subsistencia personal y/o de otra finalidad económica, cultural o social” (p. 47), lo cual indica que el trabajo puede requerir de esfuerzos físicos como también de esfuerzos mentales, sin embargo, sea la fuerza física o mental la exigida, siempre es guiada por la acción racional del ser humano.

Adicionalmente, el término trabajo implica muchas cosas más, entre ellas, la acción y efecto de trabajar, que según Urquijo es “la actividad transformadora del hombre sobre su medio, y es al mismo tiempo el resultado de esa actividad, el producto” (p. 47), también indica dificultad, esfuerzo, penosidad y para algunos resulta molesto y tormentoso, e igualmente puede indicar pobreza, estrechez. Sin embargo, cabe destacar que el sentido que se le da al término “trabajo” es muy individual, pues aunque todos sabemos que el trabajo es necesario para subsistir económicamente, también lo es para satisfacer en gran parte las necesidades humanas en todas sus categorías (biológicas, de autorrealización, sociales, etc). El hecho de considerar el trabajo como una situación penosa y de esfuerzo o de una situación armónica y hasta emocionante, dependerá en gran parte de la motivación e intereses que tenga la persona en su oficio, ocupación o trabajo. “La búsqueda de la armonía en el trabajo, no es una elubricación mental, es una verdadera y propia necesidad existencial” (Riccardi, citado por Viña, 2002). Por ser entonces la motivación un elemento clave en el proceso productivo, ya que de su existencia depende la calidad y la excelencia del desarrollo laboral de cada trabajador, se mencionaran brevemente algunas de sus teorías más importantes.

2.3 TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN

El tema de motivación ha sido ampliamente desarrollado a través del aporte de numerosos autores, de los cuales mencionaremos dos por considerar la pertinencia de sus teorías para efectos de esta investigación y su importancia en la consideración subjetiva del término trabajo por parte del individuo. El primero de ellos es **Abraham Maslow**, conocido ampliamente por su “pirámide de necesidades”, en la cual la *autorrealización* ocupa el lugar más desarrollado dentro de la jerarquía de motivos. Es, si se quiere, la necesidad más

sofisticada, que según Maslow, aparece después que las necesidades básicas o de orden inferior han sido satisfechas, estas son (siguiendo su orden) las necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia y de estima. No es motivo en este estudio profundizar sobre los alcances y limitaciones de esta teoría, por demás clásica; simplemente nos servimos de la noción que nos ofrece sobre la necesidad de autorrealización, la cual es entendida como “el deseo de realizar plenamente nuestro potencial” (Morris, C. Pág. 431)

En segundo lugar, se nos presenta la teoría de **David McClelland**, referida a las orientaciones que puede presentar la motivación, específicamente hacia el poder, la afiliación y el logro. Recordando que la motivación se relaciona estrechamente con la conducta del individuo, se hará mención a estas tres orientaciones.

Motivación al poder. Se define como “la necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influenciar a otro ser humano o grupo de ellos” (McClelland, pág 39) y se manifiesta principalmente de dos maneras. La primera de ellas es cuando se presentan acciones que implican ejercer influencia y pueden ser fuertes y poderosas, de ayuda o asistencia, de control, de influencia y persuasión o de impresión e impacto sobre terceras personas. La segunda manera que nos indica la orientación al poder es la observación de conductas que producen fuertes sentimientos positivos o negativos en los demás, esto es, la reacción de las personas ante la influencia de un individuo, lo cual se evidencia en la preocupación expresa de ese individuo por su propia reputación dentro de su contexto social. (McClelland, pág 42).

Motivación a la afiliación. Es entendida como “una forma de conducta social que responde a un impulso que satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otra u otras personas” (McClelland, pág 27) que se presenta cuando se manifiesta interés por ser aceptado, deseo de participación o preocupación por la separación o rompimiento de las relaciones interpersonales.

Motivación al logro. Esta categoría es de especial importancia porque se relaciona directamente con el concepto de *autorrealización*. En términos del autor, consiste en “un

proceso de planeación y esfuerzo hacia el progreso y la excelencia, tratando de realizar algo único en su género y manteniendo siempre una relación comparativa con lo ejecutado anteriormente” (McClelland, pág 24), lo cual implica la asociación de la conducta con la planificación y el esfuerzo en la consecución de una meta de excelencia. En sí, la motivación al logro se define como “la necesidad del ser humano de actuar dentro del ámbito social, buscando metas sucesivas y derivando al mismo tiempo satisfacción en realizar cosas, paso a paso, en términos de excelencia (McClelland, pág 52). Puede concebirse como una forma de expresión basada en aspiraciones y deseos de lograr objetivos progresivamente superiores, que se regula a través de la retroalimentación que permite evaluar la superioridad de logro con respecto a cada situación anterior, es decir, implica un mejoramiento continuo del individuo que le lleva a superarse de manera progresiva. Esta orientación se evidencia básicamente de cuatro formas; cuando se actúa en función de superar la calidad de los demás, cuando existe el propósito de alcanzar un patrón autoimpuesto, cuando se persigue una realización creativa y cuando se demuestra interés por progresar en la carrera profesional, en cuyo caso existe la preocupación por alcanzar una meta a largo plazo a través de la consecución de objetivos inherentes a la profesión del individuo (McClelland, pág 55).

McClelland concluye su informe aplicado a la realidad venezolana señalando un patrón constante y claramente definido que se basa en un predominio notable de motivación al poder, bajo nivel en motivación a la afiliación y mínimo grado de motivación al logro. Comparativamente, los datos cualitativos en relación al logro indican un perfil similar al de las naciones que se desarrollan económicamente de forma muy lenta, lo cual contrasta de manera desfavorable con los países que evidencian un ritmo acelerado en su desarrollo, en donde el perfil motivacional orientado al logro es mucho más elevado. El autor además opina que las motivaciones se originan en el “sistema educacional de un país” (1970, pág 92) constituido por la familia, la crianza, los medios de comunicación masivos, la publicidad y las interacciones de los grupos primarios. Por lo tanto la vía para favorecer un mejor balance entre los distintos tipos de motivaciones es a través de la introducción de nuevos estilos de pensamiento y conducta en la educación informal masiva y esto mediante programas de gobierno que incrementen la participación popular, minimicen la dependencia y simbolicen

metas y valores cada vez más elevados con el objeto de influenciar de manera beneficiosa el pensamiento cotidiano y la concepción de vida de cada ciudadano (McClelland, 1970 pág 94).

Llegados aquí podemos entender estos tipos de motivaciones (y su presencia en nuestra realidad) como factores que impulsan la conducta en el individuo, la cual intenta dar satisfacción (en gran medida a través del trabajo) a las necesidades humanas que se le presentan. En este punto, hay que considerar que durante este proceso de dar satisfacción a las mencionadas necesidades, el individuo tiene que enfrentar diversos factores que intervienen en dicho proceso. Uno de las situaciones más frecuentes que sufren las personas en su vida en general y su ambiente laboral en particular son las incesantes demandas de adaptación que requieren de esfuerzos relativos de su parte para poder satisfacerlas, y de allí se deriva la actual problemática del estrés que se refiere al enfrentamiento cotidiano de situaciones que requieren adaptación, y la cual será abordada con mayor profundidad en el siguiente apartado por ser un tema de especial interés para esta investigación.

2.4 ESTRÉS LABORAL

En su forma más básica, el estrés se refiere a cualquier demanda del ambiente que crea un estado de tensión y requiere adaptación (Morris, 1997). Cabe destacar que existen algunos acontecimientos inherentemente estresantes (en los cuales el peligro es real y la amenaza claramente manifiesta), sin embargo el estrés no se limita a ese tipo de situaciones, ni siquiera a hechos desagradables, es decir, el estrés se presenta toda vez que se “requiere cambio o adaptación para que el individuo pueda satisfacer sus necesidades” (Morris, 1997, pág 487). Es así como los eventos gratificantes como la promoción o ascenso en el trabajo puede implicar algún grado de estrés. Esto se explica por la tendencia del individuo hacia el orden y lo predecible, el cual, ante una situación buena o mala que requiera cambio, experimentará cierto nivel de estrés, que suele ser determinado de acuerdo a la cantidad de cambio que requiera cada situación particular. Así, en términos de trabajo se puede decir que acontecimientos como despidos, traslados, cambio de responsabilidades, grandes logros o problemas con los jefes son fuentes típicamente estresantes. (Morris, 1997).

Es así como la mayor parte del estrés se produce en situaciones crónicas o repetitivas de la vida como aburrimiento, falta de progreso ocupacional, aislamiento, soledad, ausencia de significado y compromiso (Lazarus, 1981. Citado por Morris, C, pág 490). De esta manera, los acontecimientos cotidianos o pequeñas molestias del día a día resultan, en suma, más significativos como generadores de estrés que los eventos dramáticos (que suelen ser mucho más esporádicos), y la razón de que sea así es que producen de manera regular sentimientos de presión, frustración, conflicto y ansiedad, cada uno de los cuales incrementa aún más la situación de estrés (Morris, C, pág 490).

La presión responde tanto a demandas internas (cumplimiento de metas, preocupación por la apariencia o el talento, etc.) como externas (competir, cumplir con las expectativas de los demás, dificultades económicas etc.) y se caracteriza por forzar a acelerar, intensificar o cambiar la conducta. La frustración es también fuente de estrés porque representa un impedimento para que el individuo logre una meta y puede manifestarse en las demoras, la carencia de recursos, las pérdidas, el fracaso y la discriminación. El conflicto por su parte suele ser el problema más común, ya que “surge cuando enfrentamos dos o más demandas, oportunidades, necesidades o metas incompatibles” (Morris, C. Pág 492) y de allí se derivan distintos tipos de conflictos. El primero de ellos, de aproximación/aproximación ocurre cuando el individuo se siente atraído de manera simultánea por dos metas u opciones, a lo cual se contraponen el conflicto de evitación/evitación, donde la persona enfrenta dos posibilidades indeseables y entre ambos conflictos se da el más frecuente, de aproximación/evitación en el cual el individuo se ve simultáneamente atraído y repelido por el mismo objetivo y de esta manera se dificulta el proceso de la toma de decisiones.

La reacción ante todas estas situaciones provocan consecuencias negativas para la salud, que de acuerdo a Ivancevich (1995) pueden diferenciarse por su gravedad o duración. Esto último se refiere a estados constantes de tensión, los cuales considera potencialmente más dañinos que los sucesos estresantes aislados; en efecto aquellos constituyen el llamado estrés crónico o constante que puede presentarse de dos formas: una de ellas es la exposición permanente a estresores de corto plazo (entendiendo como tales cualquier situación o evento que se encuentre en el ambiente que potencialmente pueda generar estrés), y la otra se refiere a

la presencia de un suceso estresante de larga duración. Así mismo, Ivancevich establece una clasificación de los hechos estresantes de acuerdo a su duración:

Situaciones breves. Abarcan las situaciones leves de estrés que se presentan diariamente y cuya duración puede oscilar entre algunos segundos y pocas horas, las cuales se consideran de escasa importancia e influencia ya que no contribuyen significativamente en el deterioro de la salud.

Situaciones moderadas. Donde se incluyen hechos que pueden durar desde varias horas hasta varios días, como por ejemplo la sobrecarga de trabajo, las nuevas responsabilidades en el empleo, desacuerdos constantes con los supervisores o compañeros de trabajo, hechos que pueden influir en el inicio de problemas de salud donde ya existe predisposición.

Situaciones graves. Donde se ubican los casos crónicos de estrés, que pueden durar semanas e inclusive años y se refieren a exposiciones prolongadas ante situaciones amenazadoras o intolerables, tales como alteraciones prolongadas por dificultades financieras, enfermedades físicas o demandas excesivas en una situación de trabajo sostenida. (Ivancevich, 1985, pág 95)

La existencia de estrés crónico relacionado con enfermedad puede expresarse según la fórmula propuesta por Lagerlof (1967, citado por Ivancevich, 1985):

$$\text{Enfermedad} = f(S) \times (C) \times (F)$$

Donde : F = estresor

C = estado de salud del individuo

f = otros factores externos

La fórmula ayuda a explicar las diferencias entre el desarrollo de enfermedades y la presencia de estresores así como la reacción del individuo en cada caso, evidenciando la influencia de la susceptibilidad de cada individuo hacia la enfermedad, el agente que la ocasiona y el medio ambiente en que se encuentran ambos. (Ivancevich, 1985, pág 101).

Sin embargo, según Ivancevich, las consecuencias negativas del estrés sobre la salud suelen presentarse con mayor frecuencia en el ambiente laboral, en razón a la cantidad de tiempo que se dedica al trabajo así como el desarrollo de carrera y además por la combinación de responsabilidad y esfuerzo que aquel requiere. Así por ejemplo, la insatisfacción en el trabajo ha quedado estrechamente relacionada con las enfermedades cardíacas. Pero además, el autor destaca que las consecuencias del estrés perjudican en mayor medida la salud mental que la física, y ello se evidencia en cuadros psicológicos nefastos que “pueden incluir depresión, ansiedad, agotamiento nervioso, desorientación, sentimientos de inadecuación, pérdida de la autoestima, menor tolerancia a la ambigüedad, apatía, pérdida de motivación para la consecución de metas y aumento en la irritabilidad” (pág 113). En cualquier caso, es de suma importancia identificar la forma en que cada estresor afecta al individuo, y para ello Ivancevich ha estudiado cinco de los principales estresores a nivel individual: (pág 128)

Roles conflictivos. Se deriva de la denominada *presión de rol* que puede ser entendida como un conjunto de fuerzas que resultan de la combinación de lo que exige el empleado de sí mismo y de sus compañeros de trabajo. Se dice que al surgir dos o más presiones de roles en contraposición, existe una condición de conflicto de roles, que puede clasificarse en términos de objetivos (órdenes contradictorias) o de requisitos formales versus deseos o valores del individuo. Las consecuencias de este estresor perturban el logro de las metas organizacionales y tienden a ser dañinas para el individuo sobre todo en cuanto a la disminución de la satisfacción por el trabajo, y adicionalmente puede asociarse a la rotación de personal y al ausentismo.

Ambigüedad del rol. Se refiere a una escasa claridad sobre la función, los objetivos y el alcance de las responsabilidades del trabajo. Esto no es particularmente problemático si su duración es breve, no obstante, si su presencia se extiende en el largo plazo puede generar estados de ambigüedad crónica que amenazan los mecanismos de adaptación. Los estudios de Kanh (1964, citado por Ivancevich, 1985) revelan que este tipo de situaciones generan insatisfacción, mayor tensión y menor nivel de confianza relacionados con el trabajo y posteriormente las investigaciones de Margolis (1974, citado por Ivancevich, 1985) añaden la

presencia de estados de depresión, reducción en la autoestima y en la motivación por el trabajo e incluso de intentos por abandonarlo (Ivancevich, 1985, pág 130).

Sobrecarga de trabajo. Al igual que la ambigüedad, su condición transitoria no es causante de mayores problemas como sí lo es la sobrecarga crónica durante períodos prolongados, y esto sucede cuando el individuo no está en condiciones de manejar determinados volúmenes de trabajo, lo cual es un nivel subjetivo pues las características propias de cada individuo hacen que la medida de sobrecarga varíe de una persona a otra. Las consecuencias directas de este estresor afectan el desempeño de diversas formas identificadas por Margolis (1974, citado por Ivancevich, 1985) quien lo asocia con una disminución en la confianza, la motivación y el aporte de sugerencias por parte del empleado además de un incremento en el ausentismo laboral. (Ivancevich, 1985, pág132)

Responsabilización por otros. Al igual que el caso anterior, las diferencias individuales marcan la diferencia para establecer el nivel del estresor, pero en términos generales, la responsabilidad por personas resulta ser un estresor más potente que la responsabilidad por equipos, presupuestos y similares. Esto se deriva del nivel de responsabilidad que implica tomar decisiones de tipo interpersonal, además que marca una tendencia hacia la sobrecarga de trabajo y a los roles conflictivos, y, tomando en cuenta la necesidad de la organización de atender este tipo de responsabilidades inherentemente estresoras, los intentos deben dirigirse hacia la selección de individuos con menor probabilidad de estrés para desempeñar esta labor.

Estresores relativos al desarrollo de la carrera. Incluye las variables relacionadas a la carrera que se asocian con preocupación, ansiedad o frustración para el individuo, las cuales se presentan ante la ausencia de seguridad en el trabajo o insatisfacción con la correspondencia entre las aspiraciones de carrera y los logros reales de la misma. El progreso en la carrera o mejor dicho, la ausencia de progreso se convierte en una forma de insatisfacción en el trabajo que puede desencadenar diversas consecuencias negativas identificadas por Blau (1978, citado por Ivancevich, 1985) como la disminución en el trabajo producido, aumento de la frecuencia de accidentes e indisposición del individuo para realizar sus tareas, acompañado de un

creciente cuestionamiento y desafío de las decisiones establecidas. (Ivancevich, 1985, pág 135).

Sí una persona se encuentra en una situación grave de estrés crónico, incentivado por los distintos estresores en su trabajo, probablemente padezca síndrome de “burnout” o de desgaste profesional.

2.5 SÍNDROME DE BURNOUT, SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO O DE DESGASTE PROFESIONAL

Para comprender en profundidad de qué se trata este síndrome, a continuación se reflejan los datos más importantes referidos a los antecedentes del síndrome de desgaste profesional

"El síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es “burnout”, fue traducido al castellano como “estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto”. Fue definido por primera vez por el psicoanalista alemán residente en Norteamérica Herbert J. Freudenberger en 1974 como "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía", refiriéndose a los profesionales denominados de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas. En 1974 Von Ginsburg también se refiere a él como “un agotamiento psicofísico de los trabajadores en organizaciones de ayuda” (Free Clinics). Anterior al término “burnout” en Estados Unidos se usaba el término “flame out”, para hacer referencia a diversas alteraciones que sufrían los trabajadores en sus trabajos. El primero en usar el término fue Graham Greens en una publicación de 1961, “A burnout case”. Retrocediendo aún más en el tiempo, en 1901 Thomas Mann, en su novela *The Buddensbrooks*, se refiere ya a este término o concepto. El término “burnout” o agotamiento profesional, ha pasado una época de ferviente interés a partir de los trabajos de C. Maslach desde 1976, quien dió a conocer esta palabra “burnout” de forma pública dentro del Congreso Anual de la

Asociación de Psicología APA, refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban “quemándose””. (Maxilis, 2003).

De la misma forma, a partir de las investigaciones de Maslach y Jackson, se han desarrollado otras más que amplían y dan nuevos enfoques sobre el tema.

2.5.1 ¿Qué es el Síndrome de desgaste profesional?

Si un individuo experimenta una continua tensión en su trabajo, podría ir encaminado hacia una “quemadura”, termino utilizado para caracterizar la pérdida de energía emocional, mental y hasta física, cuyas consecuencias podrán ser más graves para la persona, su familia y compañeros de trabajo, en caso de que se ignore el hecho de estar “quemándose” (Latus Musick, 1997).

El Dr. Juan-Henrio Pfifferling (citado por Latus M, 1997) afirma que la quemadura es un proceso continuo que conduce al agotamiento emocional y al retiro; por su parte, la Dra. Dorothy Largay (citada por Latus, 1997), resalta que cuando la persona siente una pérdida de energía, motivación y una desorientación sobre qué hacer por sí mismo, puede caer en quemadura.

Igualmente, el síndrome de desgaste profesional “es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante” (Navarro, V. 2002).

Asimismo, hay portales virtuales que se han encargado de difundir el tema, como Psicología Online, el cual destaca que el síndrome de desgaste profesional recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar tensión al tratar reiteradamente con otras personas.

De la misma forma, el portal virtual español arrearh.com, en su sección de salud laboral define el síndrome de desgaste profesional como la “fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y

la realidad del trabajo diario”. Este síndrome es prácticamente un mal invisible que repercute en la calidad de vida de las personas.

El síndrome, ampliamente desarrollado por Maslach y Jackson en 1986, lo definieron como “un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas”. Existe un grupo de personas que sintomáticamente pueden padecer este síndrome, especialmente los profesionales que trabajan en contacto con personas, como el personal sanitario, asistentes sociales, y quienes se dedican a la enseñanza, entre otros, y que según *Maslach* son los profesionales de ayuda (arrearh.com).

Según el Maxilis (2003) el síndrome de desgaste profesional aparece en mayor medida en profesionales de intervención social o profesionales de ayuda, que están en contacto continuamente con muchas personas, esta idea es apoyada y expuesta igualmente por Maslach y Jackson (1986) y Leiter (1997), entre ellos:

- ❖ Profesionales de la Sanidad: médicos, odontólogos, profesionales dedicados a la salud mental como psiquiatras y psicólogos, entre otros, quienes constantemente están en contacto directo con personas.
- ❖ Profesionales de servicios ciudadanos: policías, bomberos, servicios de emergencia, entre otros, quienes constantemente se enfrentan a situaciones de estrés imprevistas y con grandes exigencias por parte de los demás, que los conduce muchas veces a sentirse quemados.
- ❖ Profesionales de la educación: maestros, docentes, profesores, cansados de su profesión, que han sufrido cambios en sus roles y por ende tiene que responsabilizarse por nuevas situaciones, sintiéndose recargados, además, deben mantener una postura coherente hacia la sociedad, soportar las posibles deficiencias ambientales donde se encuentran laborando, mantener el control sobre las aulas realizando una atención personalizada sin dejar jamás de desatender el grupo. Además de ello, muchos de estos educadores comparten sus funciones académicas con otro empleo que les exige tiempo y dedicación, por tanto, y aunado a lo anterior, coordinar ambas actividades eficientemente puede desencadenar un

desgaste profesional, lo cual es grave en este caso, ya que son profesionales modelo para sus estudiantes.

Quien padece desgaste profesional puede expresarlo a través de las siguientes emociones: (Maslach y Leiter (1997))

Las personas cuando comienzan en un empleo tienen esperanzas o expectativas de que sea estable y con ingresos seguros; sin duda hay emoción por el trabajo. En las mejores circunstancias, la gente se siente plenamente comprometida con su trabajo, se siente enérgica, lista para realizar a tiempo y con los esfuerzos requeridos las tareas inherentes a su trabajo. El sentido de realización y de ganancia en esas actividades hace que se sientan competentes y efectivos.

Energía, involucramiento y eficacia, esas son las dimensiones opuestas al “Burnout” o a los sentimientos que padecen quienes tienen desgaste profesional. Cuando hay desgaste profesional, el sentido de compromiso comienza a decaer y hay un cambio de esos sentimientos positivos de energía, involucramiento y eficacia a unos negativos como contraparte. La energía se torna en *fatiga* y *agotamiento*, el involucramiento en *despersonalización* y la eficacia en *inefectividad*.

Los sentimientos que aparecen por lo general son *ira*, *furia*, *cólera*, *cinismo* y *amargura*. Estas emociones cambian la relación de la persona con quienes le rodean. Las emociones más comunes de una persona quemada son la frustración y la ira. La persona se frustra porque se siente bloqueada para alcanzar sus metas, no puede superar los obstáculos en su camino porque carece de suficientes recursos para hacer su trabajo o porque carece de control sobre el mismo. Puede que tampoco obtenga las recompensas que esperaba, por ello, no es sorprendente que la gente se sienta ineficaz en ese empleo. Asimismo, puede llegar a sentirse exhausto como resultado de derrochar tiempo y esfuerzo.

La ira que acompaña a la frustración es combustible de reacciones negativas y despersonalización hacia los demás y hacia el propio trabajo. Con esas actitudes, se tiene a culpar o buscar la salida de los problemas en el otro y responder agresivamente, esto se profundiza en contextos percibidos como injustos. Además, al tener sentimientos de ira y frustración, se estará más rígido en la manera de hacer el trabajo y menos abierto a nuevas alternativas.

Otro sentimiento es la *hostilidad*, el cual surge cuando la gente se siente humillada o desconcertada en el trabajo. Si la gente no es tratada con respeto y confianza, y su trabajo no es valorado, la propia estima y el sentido de competencia y capacidad son amenazados, la persona empieza a sentirse alienada, e incluso, pueden llegar a tener actuaciones destructivas en represalia, como robos, sabotaje, entre otros.

Temor y ansiedad, son dos emociones negativas más típica de quien padece desgaste profesional, estos sentimientos se acentúan cuando la gente pierde el control sobre su trabajo y cuando el ambiente de trabajo es incierto y amenazante. Por lo general, cuando la persona ya experimenta todas estas emociones, cualquier cosa es juzgada y experimentada negativamente en su trabajo, con desconfianza y hostilidad.

2.5.2 Causas del desgaste profesional

Convencionalmente suele creerse que el desgaste profesional es fundamentalmente un problema del individuo, es decir, que ocurre debido a defectos en el carácter, la conducta o la productividad personal, y en ese sentido, el problema es la persona y la solución es cambiarla o salir de ella. Sin embargo, el resultado de las extensas investigaciones realizadas por Maslach y Leiter (1997) sobre el desgaste profesional no atribuye el problema a las personas en sí mismas sino al ambiente social en el cual se trabaja, ya que la estructura y el funcionamiento en el lugar de trabajo incide sobre la interacción de los individuos y la forma en que ellos llevan a cabo sus labores. Es así como al estar envueltos en un ambiente que no reconoce el lado humano del trabajo el riesgo de sufrir desgaste profesional aumenta. Pero más específicamente, las causas del desgaste profesional pueden atribuirse a seis elementos presentes en la relación del empleado con su trabajo, los cuales impactan en el bienestar de las personas (Maslach y Leiter, 1997). A continuación se resumirá la explicación de cada una de las causas que producen desgaste profesional, expuestas por Maslach y Leiter en su libro “The true about burnout”.¹

1. Sobrecarga de trabajo. La carga de trabajo es una dimensión clave de la vida organizacional, la cual, desde la perspectiva gerencial significa productividad pero desde el enfoque individual significa tiempo y energía. El reto fundamental sería encontrar un

¹ Tomado de la traducción del libro original en inglés de Maslach y Leiter “The true about burnout” (1997). Págs 38 a 60.

compromiso entre las dos perspectivas para mantener una relación balanceada con el trabajo, sin embargo, las actuales transiciones organizacionales asociadas a las reestructuraciones fijan como primer objetivo la carga de trabajo en el intento por incrementar la productividad, presionando a las personas a hacer más de lo que pueden abarcar. La carga de trabajo incluye tanto una dimensión cualitativa (en términos de *qué* se hace) como una dimensión cuantitativa (en términos de *cuánto* se hace) y se ve afectada de tres maneras: el trabajo es más intenso, demanda mayor tiempo y es más complicado.

1.1 El trabajo es más intenso. La idea de las reestructuraciones y otras estrategias para incrementar la productividad es que menos gente trabaje más; los profesores deben hacerse cargo de grandes matrículas, las enfermeras son responsables por más pacientes y los cajeros bancarios deben manejar más transacciones. En términos ideales, los empleados pueden llegar a ser más productivos a través de un mejor diseño de trabajo o la capacitación para convertir a los individuos en empleados más eficientes, pero estas prácticas son aplicadas raramente, y en consecuencia, el incremento de productividad responde en la mayoría de los casos al aumento del trabajo por parte de los empleados, es decir, que generalmente las organizaciones incrementan su productividad a costa de grandes esfuerzos de su personal. Sin embargo, es importante recordar que ese tipo de esfuerzo es una cualidad temporal en el desempeño humano y no se presenta como una constante a lo largo de la vida productiva de un empleado, ya que en esas circunstancias es difícil encontrar alivio en el trabajo, los recesos entre las actividades disminuyen o desaparecen; cada demanda de trabajo lleva a la otra continuamente, y al carecer de tiempo para recuperarse, las personas experimentan muy pronto que su agotamiento comienza a aumentar. También es difícil encontrar alivio fuera del trabajo porque cada área de la vida demanda atención del individuo; los hijos, los padres ancianos, el hogar y demás responsabilidades ocupan gran parte del día. En décadas pasadas, las familias podían cubrir sus presiones financieras trabajando más, pero hoy en día la ilusión de incrementar los ingresos es inalcanzable por la mayor parte de la gente; con ambos miembros de la pareja trabajando no hay posibilidad de obtener un ingreso extra proveniente de otro miembro de la familia mientras que los niveles de ingreso familiar disminuyen; menos ingreso se traduce en trabajar más, hay menos vacaciones y más

preocupaciones, lo que hace que en definitiva las personas no puedan recuperarse cuando regresan a casa del trabajo porque las demandas continúan.

1.2 El trabajo requiere más tiempo. La semana completa de trabajo es agotadora; en el actual contexto es sumamente difícil negociar semanas cortas de trabajo. Las personas que ocupan niveles profesionales deben trabajar largas horas, desde muy temprano en la mañana hasta entrada la noche e incluso deben trabajar en casa para preparar el trabajo o la clase siguiente. Puede cumplirse con el trabajo de esta manera, pero con un gran costo ya que la intensidad y longitud de los días laborales demanda energía. Así los individuos renuncian a su tiempo y compromisos personales para ayudar a la organización a ser más productiva, sin considerar que esa ganancia en productividad puede ser ilusoria y temporal.

1.3 El trabajo es más complejo. Los puestos de trabajo se han vuelto cada vez más complejos, exigiendo que sus ocupantes asuman simultáneamente una mayor cantidad de roles. Debido a que el primer objetivo de las intervenciones de reducción en las organizaciones ha sido la gerencia media, el trabajo de los antiguos gerentes ha sido distribuido dando a cada quien más formularios que llenar, más llamadas que responder, más reuniones que atender, entre otras cosas. Esta tendencia es especialmente evidente en el sector público de servicio, donde profesionales como las enfermeras, los oficiales de policía y los profesores encuentran más de su tiempo consumido debido a tales decisiones administrativas.

1.4 La sobrecarga de trabajo produce el agotamiento. El agotamiento –emocional, creativo o físico– atenta contra la efectividad, la salud y el bienestar. Las personas que sufren de agotamiento están claramente frustradas por su incapacidad para lograr lo que realmente es importante para ellas, en razón de que se necesita energía tan sólo para cumplir con el trabajo durante el día, pero se necesita considerablemente más energía para trabajar de una manera creativa y concentrada, para resolver problemas complicados y mantener a la gente informada de las contribuciones de los empleados y los proyectos que se manejan e igualmente se necesita energía para concentrarse en los demás con genuina atención y respeto. Ante todo lo anterior, el agotamiento atenta contra el sentido del trabajo y contra la capacidad de trabajar con sentimiento.

Por otro lado, el agotamiento del desgaste profesional genera problemas crónicos en la salud tales como insomnio, tensión, dolores de cabeza, presión arterial alta, úlceras y gran susceptibilidad hacia los resfriados y gripes y por si fuera poco imposibilitan al individuo sentirse realmente relajado ya que los problemas de salud perpetúan el agotamiento si continúa trabajando a pesar de sentirse incómodo; aunque el trabajo haga sentir al empleado fatigado o deteriorado, no puede dejar de cumplirlo ni tampoco puede alejarse de él porque existe la sensación de deber y obligación con la organización, con el cargo y con los compañeros, o por temor a ser reemplazado. En este sentido, es imprescindible preservar de alguna forma la energía para poder mantener una relación balanceada con el trabajo, de manera de evitar al agotamiento a través de la capacidad de ejercer control sobre los aspectos críticos del puesto de trabajo.

2. Falta de control. La capacidad de establecer prioridades en el trabajo cotidiano y la toma de decisiones acerca del uso de recursos son acciones centrales en la vida de un profesional. Las políticas organizacionales que interfieren con esta capacidad reducen la autonomía individual del empleado y su implicación con el trabajo. Cuando no se tiene control sobre las dimensiones importantes del puesto de trabajo, al ocupante se le dificulta identificar las señales de los problemas. En este punto no se trata de la capacidad o la voluntad del empleado para tomar acciones sino la tolerancia de la organización en cuanto a la resolución creativa de problemas fuera de sus estructuras de control centralizadas. Es así como ante la ausencia de capacidad para tomar decisiones relevantes, los empleados pueden desperdiciar su tiempo haciendo cosas que no contribuyen efectivamente a su trabajo; el interés se pierde si el individuo no siente que está logrando producir las cosas relevantes de su trabajo.

2.1 ¿Cuánto control. El control es un elemento relativo; nadie tiene el control absoluto en una organización. En el trabajo es difícil ejercer control en primer lugar porque casi todo lo que se hace en una organización implica colaboración con otras personas, las cuales pretenden ejercer control sobre su propio trabajo, así pues, el control organizacional es compartido ya que la autonomía de una persona llega hasta donde comienza la de otra persona. En segundo lugar, la mayoría de los trabajos interesantes implican enfrentarse con lo imprevisible, de no ser así, no podría ser retador. Por una parte, el control unilateral sobre cada aspecto del trabajo no es un deseo razonable y ni siquiera deseable; el control absoluto no es un elemento que

contribuye a balancear la vida de ningún individuo. Pero por otra parte, hay un límite en cuánto al mínimo de control que puede tener la gente para mantener una relación productiva con su trabajo, es decir, si no se tiene control –individual o compartido- sobre los aspectos importantes del trabajo, las personas son vulnerables a sufrir el agotamiento, la despersonalización y la falta de realización que supone desgaste profesional.

3. Recompensa insuficiente. Las crisis en el ambiente de trabajo reduce en muchos sentidos la capacidad de las organizaciones para recompensar a la gente. Las personas esperan que el empleo les traiga las recompensas materiales de dinero, prestigio y seguridad, pero recientemente los empleos ofrecen en menor cantidad esos tres elementos aunque las personas trabajen más. El punto más resaltante en la experiencia del desgaste profesional es la pérdida de la recompensa intrínseca de hacer el trabajo que realmente gusta, y si a esta pérdida se suma además la ausencia de recompensas extrínsecas, el resultado será una clara disminución del potencial para trabajar con compromiso.

3.1 Recibir menos por más. El dinero es escaso en las organizaciones, especialmente en aquellas que experimentan reestructuraciones; las compañías llegan incluso a solicitar a sus empleados recortes de salario para poder mantenerse frente a la competencia y adicionalmente reducen la franja de beneficios, redefinen el trabajo en empleos temporales, de medio turno y deciden tercerizar muchas de sus funciones. La alta gerencia está bajo constante presión de reducir costos, pero al lograr el ahorro corporativo se sacrifica el balance de las recompensas y contribuciones entre la organización y su personal.

Por otra parte, las reducciones generales de empleo en el sector privado eliminan para muchos la posibilidad de conseguir un empleo mejor pagado en otra organización y el incremento en la carga de trabajo exagera el impacto de la compensación reducida. Además de ello, las empresas financian cada vez menos el desarrollo estable de carrera, lo cual hace que la gente se enfrente cada vez más a un estancamiento financiero; aún cuando los salarios permanezcan estables, el poder de compra disminuye a través de la proliferación de impuestos directos e indirectos. Como consecuencia, la clase media trabajadora logra apenas un reducido estándar de vida a pesar de trabajar en un ambiente cada vez más estresante e incierto.

En cuanto a la posibilidad de acceder a la segunda recompensa material, el prestigio, ésta ha disminuido también debido a la escasez de oportunidades para avanzar en la carrera. Las achatadas estructuras organizacionales han generado una disminución de las posiciones a

las cuales los empleados pueden ser promovidos. En efecto, estas estructuras cada vez más aplanadas frecuentemente implican que, al desaparecer las posiciones de gerencia media, muchas de las tareas administrativas encomendadas a ésta, son ahora delegadas a cargos inferiores, es decir, que los empleados deben realizar esas tareas pero sin la recompensa de una posición prestigiosa en la organización.

La tercera recompensa material que se ha perdido se refiere a la seguridad en el trabajo. En lugar de recompensar la lealtad y los años de contribución de los empleados con un puesto de trabajo estable, las organizaciones están reduciendo cada vez más su compromiso de largo plazo con el personal. Este elemento es de especial importancia si tomamos en cuenta que la seguridad en el empleo, además de ser una recompensa en sí misma, permite que a través de ella se den otras recompensas. Sobre esto se basa la estructuración de las escalas salariales, en las cuales el salario es bajo al inicio de la carrera pero va aumentando cuando los empleados adquieren antigüedad y son ascendidos. Bajo este principio, el salario alto al final compensa el salario bajo al principio, pero esto sólo se produce bajo un esquema de desarrollo de carrera, ya que cuando la relación de trabajo se interrumpe debido a reestructuraciones, despidos masivos o retiros tempranos, el paquete total de compensación se reduce notablemente, es decir, las escalas de salario diseñadas para toda la carrera se pierden junto con la seguridad del trabajo.

3.2 Perder la alegría del trabajo. El elemento más delicado en el problema de la recompensa es la pérdida de la satisfacción intrínseca. Las personas que hacen lo que les gusta disfrutan el proceso del trabajo en sí mismo, y de esa manera se crea una concentración de la atención y la energía que hacen que el trabajo fluya porque los problemas que se presentan pueden ser resueltos a través de las habilidades, la experiencia y la iniciativa que tenga el empleado. El objetivo de la gerencia debería ser la creación de condiciones que permitan el desarrollo de este tipo de relación entre el puesto de trabajo y su ocupante mientras se persiguen las metas organizacionales, sin embargo, la sobrecarga de trabajo impide que las personas le presten atención por completo a cada una de las actividades que deben desempeñar, y el control centralizado atenta contra su capacidad de aproximarse al trabajo de la manera más efectiva.

4. El colapso de la comunidad en el trabajo. La comunidad dentro del trabajo ha sido quebrantada a través de la pérdida de la seguridad en el trabajo y el excesivo interés por el

beneficio a corto plazo, lo cual excluye la consideración hacia las personas. En un primer nivel, se fragmentan las relaciones del personal, que son los componentes fundamentales de la comunidad en una organización. En un segundo nivel, se perjudica el trabajo en equipo, que es el sustento de la fabricación, el procesamiento de la información y el sector servicio de la economía. La pérdida de la comunidad se evidencia en los grandes conflictos entre la gente, la disminución del apoyo y el respeto mutuo así como una creciente sensación de aislamiento, y de esta manera desaparece el sentimiento de pertenencia de la gente.

4.1 Relaciones personales fragmentadas. La vida en una organización recae sobre el contacto de su gente. Las interacciones cotidianas dentro de los grupos de trabajo inmediato son los elementos de experiencia personal en una organización. Aún cuando el trabajo sea rígido, sofocante, o predecible, los contactos que se tienen con otras personas son únicos; nadie discute los mismos temas con los mismos individuos de la misma manera; el mundo social dentro de la esfera organizacional está en constante movimiento y eso influye sobre los pensamientos y las emociones de las personas; en el proceso de comunicar a otros problemas laborales o puntos de vista personales se va construyendo una idea compartida de tales sucesos. Es así como las relaciones personales en el trabajo se convierten en una parte integral del ser de cada trabajador. Pero cuando no existe seguridad en el trabajo los vínculos personales cercanos, que son los elementos básicos de la comunidad, se fragmentan; cuando las organizaciones debilitan el compromiso con sus empleados, éstos tienen menos bases para establecer compromisos unos con otros y se muestran reacios a incluirse seriamente en la vida de personas que pudieran estar cumpliendo un breve contrato dentro de la organización pero con una ínfima oportunidad de llegar a formar parte de la comunidad. En efecto, los contratos de corto plazo dirigen sólo una parte del individuo ya que las organizaciones que requieren la energía y las habilidades personales de sus empleados pero no se comprometen a desarrollar su potencial están fortaleciendo un enfoque utilitario de la gente que empobrece el ambiente social dentro de la misma organización.

4.2 Atentar contra el trabajo en equipo. La actitud utilitaria hacia el empleado se extiende también hacia los grupos de trabajo ya que los contratos de corto plazo reducen el potencial de los grupos para trabajar unidos. En ese sentido, las frecuentes fusiones y reestructuraciones quebrantan los equipos debido a las continuas reasignaciones de los empleados que exigen estos cambios. No es casual entonces la competencia que

frecuentemente se presenta entre los miembros de los equipos para retener sus posiciones, y aquellos que son irremediablemente transferidos a otros grupos de trabajo sufren la ansiedad de adaptarse y se muestran dudosos acerca del potencial productivo del nuevo equipo.

4.3 Trabajar aisladamente. Sin la presencia de la comunidad, un grupo de personas carece de la sinergia propia de un equipo de trabajo integrado; se trata simplemente de un montón de individualidades que se enfocan en obtener de una u otra manera lo que se les encomienda más que en interesarse en aumentar el desempeño grupal. Además, la ausencia de la comunidad no es sólo un problema para los trabajadores sino que además constituye la principal pérdida para las organizaciones porque disminuye la productividad y hace ser a la organización mucho más vulnerable al conflicto entre sus miembros. Si los empleados no tienen un fuerte compromiso de trabajar juntos, los conflictos tienden a persistir y mientras no se resuelvan tienden a atascar a la gente en su trabajo, lo cual finalmente perjudica la capacidad de funcionar de una organización; los conflictos no resueltos son una pérdida emocional en la energía que la gente necesita para llevar a cabo sus tareas y esto puede llevar al estancamiento de un grupo o lo que es peor, a trabajar contra sí mismo.

Los casos más frecuentes de conflictos son los que surgen entre los objetivos o entre las estrategias para lograr los objetivos: En cualquiera de los casos las personas desperdiciarán energía y tiempo al no encontrar puntos de conciliación; el conflicto quita tiempo porque requiere discutir puntos de vista, evaluar el problema, ponderar su importancia, todo lo cual consume tiempo y energía del trabajo efectivo. Es por ello que la ausencia de comunidad puede considerarse un costo, y el impacto que genera en los grupos de trabajo es de cierta manera la base del quinto problema fundamental que se plantea dentro de las organizaciones actuales: la falta de justicia o equidad.

5. Ausencia de equidad. El lugar de trabajo se percibe justo cuando están presentes tres elementos clave: confianza, claridad y respeto. Cuando una organización logra el sentido de comunidad las personas confían unas en otras para desempeñar sus roles en proyectos compartidos, para comunicar abiertamente sus intenciones y para mostrar respeto mutuo. Cuando una organización actúa equitativamente, valora a cada persona que contribuye a su éxito lo cual evidencia la importancia que tiene cada individuo. Los tres elementos mencionados son esenciales para mantener el compromiso de la persona con el trabajo mientras que su ausencia contribuye directamente al desgaste profesional.

Actualmente las organizaciones, en su afán por sobrevivir, toman acciones que indican un interés relativamente pequeño por sus empleados; se dedican más recursos para financiar el desempeño a corto plazo que para construir una verdadera comunidad organizacional. Cuando el personal percibe que la gerencia está interesada principalmente en proteger su rol ocupacional o sus prerrogativas personales y solo se preocupan de manera secundaria por sus empleados y clientes se llegan a discusiones entre ambos bandos que pueden atascarlos en una mutua desconfianza. Ello deviene en una crisis donde se disminuye la comunicación abierta y honesta dentro de las organizaciones; la gerencia se resiste usualmente a compartir información acerca de sus planes, e incluso llegan a desconocer ellas mismas lo que sucederá en el futuro porque un entorno turbulento hace difícil la planificación cuando no inaplicable, y al ser incapaces de anticipar sus principales ingresos o gastos se ven impedidos de detallar sus planes estratégicos. La amenaza de los competidores les hace ser aún más reacios a comunicar información cuando desarrollan sus planes por temor a perder la ventaja. Por otra parte, la divulgación de los planes gerenciales puede tener un impacto adverso en el mismo personal; anunciar una reestructuración, por ejemplo, será ciertamente causa de angustia entre los miembros de la organización y puede incitar a personas valiosas a abandonar prematuramente la organización en busca de oportunidades de carrera mientras ésta sigue necesiéndolas. Por ello es difícil encontrar organizaciones que practiquen la comunicación abierta y honesta, pero se debe tener presente que la desconfianza genera mayor despersonalización.

Las organizaciones, además, cometen con frecuencia acciones que perjudican el tercer elemento de la equidad: el respeto por la gente. Se ha fomentado excesivamente una visión utilitarista de las personas ya que son valoradas solo por el grado en que ellas se ajustan al plan corporativo, y para muchos empleados la manera en la cual se llevan a cabo las reestructuraciones ofrece un manifiesto ejemplo de injusticia; las organizaciones deciden las reducciones conforme al oportunismo y como resultado se pierden muchos trabajadores creativos, especialmente las personas recién contratadas. Esa pérdida se vuelve evidente para las organizaciones cuando encuentran necesario contratar servicios externos para resolver los problemas que exceden la comprensión de los empleados que retuvieron.

A pesar de la proliferación de mecanismos formales para garantizar la equidad, muchos empleados han perdido la confianza en las organizaciones que operan bajo las prácticas mencionadas. Además de ello, los paquetes de compensación que se pagan son un punto de

referencia sobre el cual la gente evalúa la equidad; la distribución injusta de recompensas destruye el sentimiento de comunidad y atenta contra la relación productiva con el trabajo. Subrayar el interés por la confianza, la claridad y el respeto es una cuestión de valores, y la comunidad en una organización está construida sobre valores compartidos. Cuando éstos están en conflicto, no existen bases sobre las cuales construir un sentido de comunidad.

6. Conflicto de valores. Los valores influyen en gran medida sobre la relación con el trabajo, es por ello que se dice que las crisis en el lugar de trabajo responde de una u otra manera a un conflicto de valores; cuando la organización valora excesivamente la sobrevivencia y el beneficio a corto plazo está yendo en contra de los valores que los empleados más dedicados perciben de su trabajo. Peor aún es cuando se enfatiza la excelencia por la producción o el servicio mientras se toman acciones que dañan la calidad del trabajo, y esto sucede frecuentemente si se considera que para lograr la calidad excelente se requiere del máximo de atención por parte de la organización sobre ese objetivo, pero en la práctica las organizaciones están interesadas simultáneamente en alcanzar otras metas también.

6.1 ¿Qué es realmente importante? Las organizaciones que se esmeran mucho en su compromiso de servicio usualmente están eliminando la calidad personal en sus relaciones con los clientes. Es así como la automatización y la atención virtual ha hecho prácticamente imposible encontrar a una persona al otro lado de la línea telefónica cuando se solicita ayuda, de manera que el alcance de las opciones personalizadas que puede suministrar un profesional entrenado son reemplazadas por un menú de selección preestablecido que ofrece una grabación de voz, es decir, el acceso al servicio barato ha tomado el lugar del contacto personal.

Los valores fundamentales que dirigen el servicio al cliente son: la eficiencia, la precisión, la personalización y la adaptación. El servicio al cliente excelente combina las características de los cuatro, aunque constantemente debe hacerse una negociación entre las cuatro cualidades. Por ejemplo, algunos servicios son menos precisos para poder ser terminados a tiempo, lo cual significa que adaptar los servicios a las necesidades de un cliente específico puede requerir flexibilizar las reglas o crear características nuevas que no son parte del patrón de opciones, teniendo presente que los servicios diferentes satisfacen a clientes diferentes.

El entorno en que se mueven actualmente las organizaciones las obliga a tomar acciones que son inconsistentes con sus valores medulares y los de los miembros de su personal. Es así como la preocupación excesiva por el desempeño financiero a corto plazo puede significar un descuido de los aspectos principales del servicio al cliente, generando grandes costos en ese sentido.

6.2 No hacemos lo que decimos. Adicionalmente al conflicto entre los valores de servicio, los empleados se decepcionan por la falta de sinceridad en los valores organizacionales. La gente que trabaja en atención al cliente debe cargar con el peso de las quejas y los reclamos de éstos, y lo que es peor, tienen el trabajo de presentar disculpas por las políticas con las que pueden estar particularmente en desacuerdo. Aunado a ello, los empleados perciben raramente un beneficio directo para sí mismos en el dinero que ahorran a la organización gracias a la dedicación de su trabajo, y en su lugar están conscientes del déficit en los servicios al cliente y de los impedimentos en su propio desarrollo de carrera.

El acuerdo genuino en los valores centrales no es suficiente; aún cuando todos acepten la misión organizacional pueden presentarse serios problemas en su implementación especialmente cuando los recursos económicos son restringidos. Lamentablemente el proceso se detiene en la formulación de una misión global ya que las misiones y los objetivos organizacionales suelen ser conceptos elevados bastantes abstractos y es en las estrategias donde los gerentes declaran sus verdaderos valores referentes al funcionamiento de la organización; las estrategias son parte de la dimensión política de las organizaciones y en base a ellas se asignan recursos y personal. Cuando un valor abstracto es traducido a una estrategia concreta surge el problema de reconocer las diversas interpretaciones que los diferentes miembros de la organización dan a ese valor; cada quien interpreta los valores organizacionales desde la perspectiva de su experiencia personal y su escenario de trabajo inmediato, por lo tanto, dar cabida a cada uno de los valores de diversos escenarios de trabajo en toda la organización está fuera de las perspectivas de planificación estratégica de muchas organizaciones. Sin embargo se hace necesario dar un paso hacia la integración de la organización y fomentar el compromiso con el trabajo porque un gran número de profesionales talentosos, bien intencionados y dedicados se encuentran frustrados porque no pueden traer al mundo organizacional su deseo, más aún, no pueden evitar la experiencia de

ver imposibilitadas sus expectativas y eso golpea de manera medular las relaciones con el trabajo.

García Medina afirma que el desgaste profesional puede aparecer no sólo por exceso de trabajo sino por el hecho de que haya bajo apoyo del supervisor/a, fuerte rutina, conflictos personales en el desempeño de su tarea, bajos retos profesionales, excesiva presión laboral, como se ha venido comentando.

2.5.3 Sintomatología del desgaste profesional

Según el Maxilis (2003) se puede estratificar el síndrome de desgaste profesional en tres estadios que se corresponden con los tres componentes esenciales:

Primer estadio: en el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos, dándose una situación de estrés. El estrés es un fenómeno clave y fundamental y cada persona presenta sus propios mecanismos para enfrentarse a él. Hay situaciones que conducen al estrés como el desencanto en el trabajo, exceso de compromiso, responsabilidad y enfrentamiento a situaciones difíciles y un excesivo contacto directo con otros seres humanos. Esta etapa se caracteriza por una serie de síntomas, que pueden ser secuenciales:

- Hiperactividad, trabajar más horas sin cobrarlas, sensación de que no alcanza el tiempo, sentimientos de desengaño.
- Disminuye el nivel de compromiso, se deshumaniza la tarea, se altera la atención, pérdida de ilusión, van apareciendo celos y problemas con el equipo de trabajo.
- Reacciones emocionales, tales como culpa, tristeza, agresividad.
- Desorganización progresiva, disminución de la capacidad cognitiva, de la creatividad y de la motivación.
- Aparece la indiferencia en la vida emocional, social y espiritual.
- Aparición de reacciones psicósomáticas.
- Aparición de la desesperación, inclinaciones a situaciones de extrema peligrosidad como el suicidio.

Segundo estadio: “en la serie de excesos o sobre esfuerzos en los que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, aparecen signos de ansiedad y fatiga. Esta situación exige al sujeto una adaptación psicológica” (Maxilis, 2003).

Tercer estadio: el enfrentamiento defensivo le conduce a un cambio de actitudes frente a lo que le supone una situación laboral intolerable. Esta fase requiere tratamiento de la persona en el aspecto físico y psicológico.

Se observa en los individuos afectados por el síndrome una falta de energía y entusiasmo, una disminución del interés por las personas con las que labora normalmente, se percibe la frustración, la desmotivación, aparecen los deseos de dejar a un lado el trabajo para ocuparse en otra cosa y sobre todo una gran desmoralización. Se sienten agotados todos los recursos humanos emocionales y no les queda nada que ofrecer a los demás. Comienzan a desarrollar actitudes negativas (aumento del consumo de drogas, alcohol, tabaco, juego, etc.) y se insensibilizan ante los problemas que requieren ayuda. Aparecen frecuentemente los sentimientos de culpa y no son capaces de resolver los problemas. El individuo se siente agotado, hastiado del trabajo, se aleja de la familia y de los amigos y a veces se hunde en la depresión, incluso en casos avanzados hay riesgo de suicidio, le falta control sobre sí mismo, y actúa de forma imprevisible. Esto suele ocurrir en personas de entrega y en los más dispuestos a ayudar a los demás (Maxilis, 2003).

Los síntomas para identificar el síndrome que se padece o para detectar el grado de quemadura a simple vista son: el mal humor, culpar a otro por cualquier molestia personal por pequeña que sea, el caso contrario se presenta en aquellos que se quedan en la pasividad, muy tranquilos, introvertidos y aislados, otros en cambio optan por comer en exceso, abusar del alcohol u otras sustancias, adicionalmente se experimenta una serie de síntomas físicos como fuertes dolores de cabeza, tensión alta, enfermedades crónicas, entre otros más (Latus Musik, 1997). Un caso muy común en el lugar de trabajo sería estar ausente mentalmente mientras otro habla o poco control sobre el “papeleo” diario con el que se trabaja. Cabe destacar que si estas señales son continuas y se presentan repetidamente constituyen indicadores de síndrome de desgaste profesional.

Por su parte en un artículo publicado por el portal virtual Psicología Online se define la sintomatología común que presentan las personas con síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado, a saber:

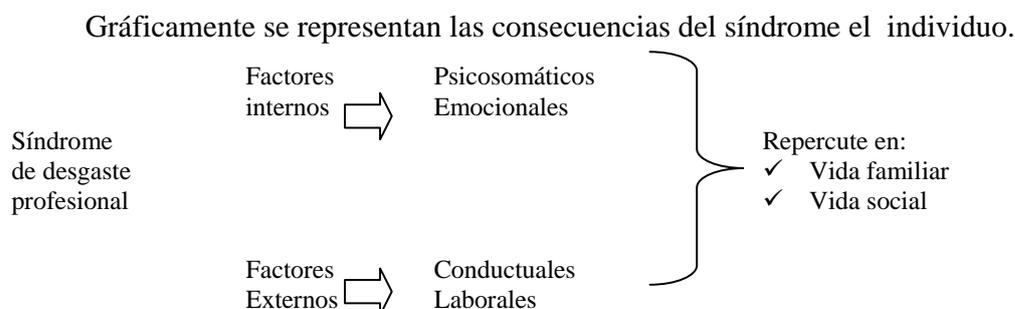
A. Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.

B. Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

C. Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

D. En ambiente laboral: detrimento de la capacidad de trabajo detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

Lo anterior implica que las conductas derivadas del desgaste profesional pueden ser clasificadas en factores externos e internos, es decir, los primeros van referidos a los rasgos de personalidad y a los valores individuales, mientras que los segundos están sujetos a cuestiones organizacionales, grupales y de trabajo. De ello se deriva que las consecuencias de padecer la enfermedad se reflejan desde el punto de vista personal y organizacional, repercutiendo severamente en la vida familiar. El ser humano es integral y por ende su situación emocional afecta su desempeño laboral y la convivencia familiar y social.



Por su parte, García Medina (2003) hace una clasificación de los síntomas del síndrome de desgaste profesional, muy similar a la anterior, entre ellos están:

- Los síntomas psicossomáticos que provoca son: fatiga crónica, dolores de cabeza, insomnio, pérdida de peso, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, dolores musculares, etc.
- Los síntomas emocionales suelen ser: irritabilidad, ansiedad, depresión, frustración, aburrimiento, distanciamiento afectivo, impaciencia, sentimientos de omnipotencia, desorientación.
- Los síntomas conductuales pueden ser: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, tono de voz elevado (gritos frecuentes), expresiones de hostilidad e irritabilidad, llanto, incapacidad de concentración, actitud cínica, disminución del contacto con los pacientes/clientes, períodos largos de descanso, incremento de los conflictos con los compañeros, disminución de la calidad del servicio prestado, etc.

García Medina (2003) plantea que entre las personas que con más frecuencia se ven afectadas por el síndrome de desgaste profesional se encuentran policías, médicos, trabajadores sociales, guardias penales, fisioterapeutas, psiquiatras, maestros, e incluso psicólogos y hasta las amas de casa son propensas a sufrir de esta enfermedad.

De la misma forma, cuando el síndrome aparece “la persona que lo sufre pierde el interés por ayudar y pierde también su tacto hacia el sujeto que recibe la ayuda, prestando entonces una actitud deshumanizada y sin mostrar preocupación alguna por el/ella” (García Medina, 2003).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Esta etapa del proceso de investigación permite delimitar el objeto de estudio dentro del contexto en el cual fue desarrollado, y al mismo tiempo ubica el problema de investigación en términos operacionales, de manera de traducir los objetivos que en ella han sido planteados en variables susceptibles de ser medidas. En ese sentido, el marco metodológico es de gran relevancia por ser la etapa en el proceso de investigación que conecta la teoría con el fenómeno estudiado, y permite que de hecho éste pueda ser identificado en la realidad.

En este apartado, se ubica el tema de estudio, tal y como ha sido definido, dentro de las dimensiones referidas a la variable estudiada, el tiempo y el alcance de la investigación. Seguidamente se identifica la población referida a este estudio y la obtención de la muestra a través de la cual se midieron las variables previamente definidas (definición nominal o conceptual) y operacionalizadas (definición operacional) en dimensiones e indicadores. Asimismo, se presenta el tipo de instrumento utilizado para recolectar los datos, cómo se realizó y cómo permite medir las variables estudiadas. Finalmente, se considera la viabilidad y se resaltan los aspectos éticos de la investigación.

3.1 Tipo de estudio

El propósito de esta investigación era realizar un estudio acerca del nivel de desgaste profesional de los profesores universitarios activos de la UCAB. A través del proceso teórico se ha podido precisar que el tema del desgaste profesional no ha sido suficientemente estudiado en Venezuela, sin embargo, se contó con la información necesaria que permitió a las tesis desarrollar y ampliar sobre ello para lograr los objetivos propuestos.

De acuerdo a las características que presenta este tema, y conforme al enfoque que se le otorgó, la siguiente investigación se ubica, según sus variables, dentro de los *estudios no experimentales*, ya que no se pretende manipular intencionalmente las variables, sino por el contrario, identificarlas dentro de una situación ya existente. En este caso, y en concordancia con los objetivos de la investigación, se pretendía analizar la variable

desgaste profesional dentro de una situación predeterminada, en este caso la “enfermedad” y el nivel de la misma que padecen los profesores universitarios de la UCAB, observando y estudiando su comportamiento tal y como se da en esa realidad.

Adicionalmente, el estudio se ubica en cuanto a su dimensión temporal, dentro de las investigaciones de *tipo transaccional*, ya que los datos se recolectaron en un momento dado con el fin de estudiar la variable en un punto específico del tiempo, lo cual se refiere en este caso, a medir *el desgaste profesional* (dimensiones e indicadores expuestos en el esquema operacional) en profesores universitarios de una institución específica, en un período determinado.

En cuanto al alcance del mismo, el estudio se ubica dentro de las investigaciones de *tipo descriptivo*, ya que se mide con la mayor precisión posible una serie de variables que posteriormente se describen. De esta manera, se mide el *desgaste profesional* a través de dos variables (factores inherentes al individuo y factores inherentes a la institución), para de esta manera comparar los resultados obtenidos según el tiempo de dedicación del profesor a la universidad, su sexo, facultad, nivel de formación y años de experiencia docente..

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población para llevar a cabo esta investigación, entendida como “un conjunto de unidades para los que se desea obtener cierta información” (Sánchez Crespo, 1971: 11, citado por Cea, p.159), se refiere a los profesores universitarios activos de pre-grado de la UCAB-Caracas dedicados a la enseñanza académica tanto a tiempo completo como a tiempo convencional, independientemente de la experiencia o años de servicio en la institución.

Se entiende por profesores a tiempo completo aquellos que tienen funciones y cargos definidos dentro de la universidad y que tienen asignadas horas académicas en una o más escuelas.

Se entiende por profesores a tiempo convencional aquellos que tienen solamente horas académicas asignadas dentro de la universidad, en una o más escuelas.

3.2.2 Selección y determinación del tamaño de la muestra

Una vez delimitada la población, se procedió a la selección y determinación del tamaño de la muestra, a través de un *muestreo probabilístico* donde todos los individuos tengan la misma posibilidad de ser seleccionados (Hernández, 1994) para suministrarles el instrumento y con cuyos resultados se pueda generalizar con la población.

Antes de determinar el tamaño de la muestra fue necesario obtener una “marco muestral”, el cual se refiere, según M. Cea (1998) “al listado que comprende las unidades de la población”. Este marco debe ser lo más completo posible.

Para obtener el Marco Muestral, fue necesario acudir a la Dirección de RRHH para solicitar la información y conversar sobre la utilización y objetivos de la misma. Posteriormente se envió un e-mail quedando por escrito la información requerida hasta ser enviada finalmente por la Directora de RRHH. Este marco muestral contenía nombre, apellido, facultad, escuela y horas de servicio (clases académicas) de los profesores de la UCAB-Caracas, en archivo Excel. El marco muestral permitía conocer la totalidad de la población, lo cual es primordial para la determinación del tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra

Para ello se tomaron los factores que a continuación se describen, propuestos por Cea (1998):

a) El tiempo y recursos disponibles: los plazos de tiempo con los que se contaba al momento de realizar el muestreo y recoger los datos eran muy cortos. Los profesores culminaban sus actividades académicas en el mes de Julio y la realización y validación del instrumento tomó mucho tiempo, lo cual reducía los plazos para recoger una muestra de tamaño elevado. Este factor fue el que más influyó para determinar el tamaño de la muestra para la realización de esta investigación.

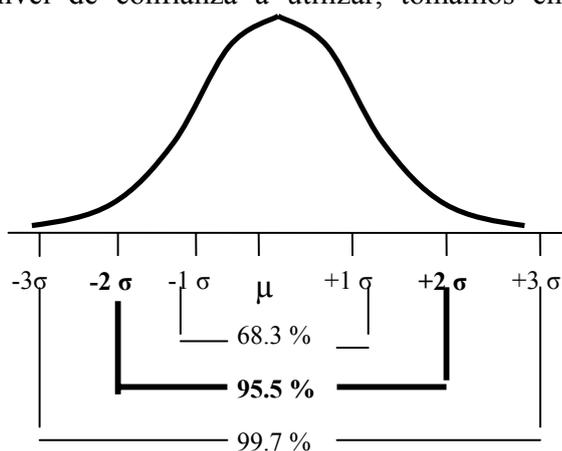
b) La modalidad de muestreo seleccionada: a efectos de esta investigación, se utilizan dos modalidades o tipos de diseños muestrales: Probabilístico y No probabilístico. Es Probabilístico en principio, debido a que se consideran parámetros estadísticos para la

selección de la muestra. Y posteriormente, una vez determinado el tamaño de la muestra, se realiza un muestreo no probabilístico para la selección de las unidades muestrales, lo cual se explicará más adelante.

c) La Varianza o heterogeneidad poblacional: la cual se refiere a la homogeneidad u heterogeneidad de la población, mientras más heterogénea sea la población mayor será la varianza poblacional. Cuando se desconoce el valor de la varianza de la población, lo cual sucede en esta investigación, se toman las probabilidades de ocurrencia de un evento con un valor de 0.5, lo cual impacta sobre un tamaño muestral superior al que se obtendría en caso de que se conocieran los valores (Cea, 1998).

d) Margen de Error: mientras mayor sea el error menor será el tamaño de la muestra, son inversamente proporcionales. Es el investigador quien decide el error según la precisión de sus estimaciones. Cabe destacar que cuando se daba inicio a la recolección de los datos se tenía una muestra con un margen de error del 5%, en vista de la dificultad para recoger los datos, lo cual se analizará en otro apartado, se ajustó un margen de error máximo del 10%, con lo cual se reducía el tamaño de la muestra permitiendo que esta fuera aún representativa de la población.

e) Nivel de Confianza: indica “el grado de confianza (o de “probabilidad”) que el investigador tiene en que su estimación se ajusta a la realidad” (Cea, 1998, p. 168). Para tomar la decisión del nivel de confianza a utilizar, tomamos en cuenta la siguiente distribución normal:



“Tres son los niveles de confianza más utilizados en la investigación social, los cuales corresponden a áreas bajo la curva normal acotadas por distintos valores de la

desviación típica (denominada sigma “ σ ” en referencia a la desviación poblacional)” (Cea, 1998, p.168). A efectos de nuestra investigación utilizaremos un nivel de confianza de 95.5%, correspondiente a 2 desviaciones típicas, no sólo por ser un nivel de confianza común en las investigaciones sociales, sino que también es un nivel que nos permite hacer estimaciones confiables a partir de los datos muestrales, con un tamaño de muestra accesible a los recursos económicos y de tiempo al equipo investigador.

Todo lo anterior nos permite calcular el tamaño muestral, quienes serán representativos de la población y a quienes se les suministrará el instrumento, según la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 * PQ * N}{E^2 (N-1) + Z^2 * PQ}$$

n: tamaño de la muestra **Z²** = Desviación Típica

N: tamaño de la Población **(N – 1)** = Factor de Corrección

P * Q = Varianza Poblacional **E²** = Error Muestral

Nuestros valores o parámetros estadísticos para el cálculo de la muestra son:

- **N: Población:** 731 (Valor obtenido a través del marco muestral, proporcionado por la Dirección de Recursos Humanos de la UCAB).
- **Z²:** 2 σ , correspondientes al 95.5% de confianza.
- **P * Q** = 0.5 * 0.5
- **E²** = 0.10

Entonces tenemos:

$$n = \frac{2^2 * 0.5 * 0.5 * 731}{0.10^2 (731-1) + 2^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 88

3.3.3 Modalidad de muestro y técnica de selección de las unidades muestrales

Como se mencionó anteriormente, para la realización de esta investigación se tomaron dos modalidades de muestreo (probabilístico y no probabilístico), en función de los objetivos de la investigación, los recursos disponibles y el tiempo estipulado para su realización.

Se considera un **muestreo o técnica probabilística** ya que para la determinación del tamaño de la muestra se implicaron varianza poblacional, margen de error, nivel de confianza, los parámetros estadísticos necesarios para que la muestra pudiera ser representativa de la población. Ahora bien, una vez definido el tamaño de la muestra y después de analizar los diferentes tipos de muestreo (aleatorio sistemático, estratificado y por conglomerados), se estimó que el muestreo debería ser estratificado, en principio. Tomando en cuenta que los estratos deben ser homogéneos a lo interno y heterogéneos entre sí, se descarto este tipo de muestro, ya que para el análisis de resultados al equipo investigador le interesaba conocer la situación de todos aquellos profesores que den clase en más de dos escuelas y en más de dos facultades, es por ello que el criterio de estratificación en este caso no permite que los grupos sean mutuamente excluyentes entre sí ya que existen profesores incluidos en más de una escuela o facultad y esta situación se repite en varios estratos (facultades), por lo tanto se presenta intersección entre los estratos, es decir, se solapan, razón que imposibilita la aplicación del muestreo estratificado.

Debido a la situación anteriormente expuesta, se concluyó que para la selección de las unidades muestrales, en esta etapa de la investigación, se realizaría a través de un **muestreo no probabilístico**, donde “la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino a la decisión de un investigador o grupo de encuestadores” (Hernández, 1998, p. 226). La elección de los sujetos debe hacerse según características especificadas previamente, conectadas con los objetivos de investigación.

Asimismo, consideramos un **muestreo “de rutas aleatorias”** el cual complementa tanto a muestreos probabilísticos como no probabilísticos. “Se denomina muestreo de rutas porque se establece la “ruta” o itinerario que el entrevistador ha de seguir en la selección de las unidades muestrales” (Cea, 1998, p.200). Para la selección de las unidades muestrales a

quines se les suministraría el instrumento, se escogieron tres rutas: edificio de aulas, edificio de laboratorios y edificio de postgrado.

3.3.3.1 Rutas y procedimiento de selección de las unidades muestrales para la aplicación del instrumento.

- **Edificio de aulas:** se escogió el edificio de aulas pues este integra en el tercer piso a las siguientes facultades: Derecho, Fases y Humanidades y Educación, cada una con sus respectivas escuelas, además de algunos centros e institutos de investigación. Adicionalmente, todos los profesores de pregrado de la UCAB deben pasar siempre por allí, pues por lo general se dirigen a sus escuelas cuando vienen a la universidad. De la misma forma, durante el proceso de recolección de los datos, se hacía un recorrido por todos los módulos y pisos en la búsqueda de la mayor cantidad de profesores para suministrarles el instrumento. Otra ventaja que ofreció esta ruta fue el hecho de que se podía acudir a los profesores de cada escuela, facultad, instituto y centro de investigación, garantizando en la medida de lo posible incluir unidades muestrales de cada una de ellas.
- **Edificio de laboratorios:** esta ruta fue escogida en vista de que aquí se encuentra la facultad de Ingeniería, con todas sus escuelas, además de algunos institutos y centros de investigación. De la misma forma se recurrió a todos los laboratorios, departamentos y profesores, garantizando que se pudiera llegar a todos para suministrarles el instrumento.
- **Edificio de postgrado:** esta fue la tercera ruta utilizada, ya que en ella se encuentran el resto de los institutos y centros de investigación de la UCAB.

Cabe destacar que se acudió a todos los institutos, centros de investigación y escuelas para suministrarle el instrumento al personal docente que incluye a profesores tiempo completo (investigadores, profesionales, directores, coordinadores, entre otros) y a profesores convencionales.

El *muestreo por rutas* ofreció una ventaja que permitió completar el tamaño muestral, en el sentido de que por haber sido el instrumento un poco largo, los profesores

solicitaban que se les entregara y después ellos lo dejarían en su escuela respectiva o que lo buscáramos después en su oficina (en caso de ser profesor tiempo completo). Esta particularidad hizo imposible recabar el número de instrumentos entregados, que en total fueron aproximadamente 200, a los profesores en las diferentes escuelas, unidades, institutos y centros de investigación (pues en principio se tenía fijado un error muestral de 5% para obtener una muestra de 154 unidades muestrales), por tanto, fue necesario ajustar el margen de error a 10% y de esta manera completar una muestra que, a pesar de tener un error muestral mayor, fuera representativa aún de la población.

3.3 Definición y Operacionalización de la variable

A continuación se realiza la operacionalización de la variable de investigación, tanto en términos conceptuales como operacionales.

3.3.1 Definición Conceptual

La variable analizada en el desarrollo de la presente investigación, el Desgaste Profesional, fue descrito inicialmente por Maslach y Jackson (1986) y posteriormente ampliado por Maslach y Leiter (1997), quienes sugieren que el desgaste profesional (Burnout) debe ser visto desde dos perspectivas o variables:

Desgaste Profesional por Factores inherentes al individuo.

Desgaste Profesional por Factores inherentes a la institución.

Síndrome de Burnout o de Desgaste Profesional

Se define como “un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas” (Maslach y Jackson, 1986). Corresponde a una fase avanzada de estrés profesional o estrés crónico, que desequilibra diferentes áreas del individuo (emocionales, sociales y personales en términos de realización).

Esta es la definición del desgaste profesional, el cual se atribuye al individuo que lo padece, sin embargo, es importante estudiar paralelamente el desgaste profesional que es generado por el ambiente laboral, o los factores atribuibles a la institución, de esta forma se

permite conocer el desgaste profesional de una manera más completa. Es por esta razón que se estudia el Desgaste desde las dos variables que se exponen a continuación.

3.3.1.1 Variables

1. Factores Inherentes al individuo: son todos aquellos asociados a la manifestación del síndrome o desgaste en el individuo.

Dimensiones:

***Agotamiento Emocional:** caracterizado por la pérdida progresiva de energía y se percibe en el desgaste y agotamiento tanto emocional como físico. El agotamiento físico viene a ser la somatización del emocional.

***Despersonalización:** caracterizado por una expresión de actitudes negativas por parte del individuo que lleva a un distanciamiento frente a los problemas, e incluso puede llevar a considerar a las personas con las cuales se trabaja como verdaderos objetos. Actitud fría y despersonalizada hacia los demás, de desinterés por las personas en el trato profesional. Distanciamiento y poco compromiso laboral.

***Falta de realización personal:** “actividad negativa hacia sí mismos y hacia los propios logros, una moral baja, un detrimento y descenso de la productividad en el trabajo, lo que lleva a una escasa o nula realización personal” (Maxilis, 2003). Sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar, sentimiento de improductividad o ausencia de logros en el desempeño profesional.

2. Factores Inherentes a la institución: Aquellos factores vinculados a las causas del síndrome de desgaste profesional y cuya presencia repetida es fuente segura de desgaste profesional. Se refieren a la estructura y el funcionamiento en el lugar de trabajo, que incide sobre la interacción de los individuos y la forma en que ellos llevan a cabo sus labores.

Dimensiones:

***Sobrecarga de trabajo:** Sensación de hacer más de lo que se puede abarcar, bajo la presión de ser más productivo. Incluye una dimensión cualitativa (en términos de *qué se hace*) y

una dimensión cuantitativa (en términos de *cuánto* se hace) y se ve afectada de tres maneras: el trabajo es más intenso, demanda mayor tiempo y es más complicado.

*Falta de control: pérdida de autonomía para establecer prioridades en el trabajo cotidiano y la toma de decisiones acerca del uso de recursos, que se ven afectadas por las políticas organizacionales que interfieren con esta capacidad y reducen la autonomía individual del empleado y su implicación con el trabajo. esta falta de control sobre las dimensiones importantes del puesto de trabajo, al ocupante se le dificulta identificar las señales de los problemas.

*Recompensas insuficientes. Sensación que las recompensas materiales de dinero, prestigio y seguridad no cumplen con las expectativas del trabajo realizado y el punto más resaltante es la pérdida de la recompensa intrínseca de hacer el trabajo que realmente gusta, ésta pérdida sumada a la ausencia de recompensas extrínsecas disminuye el potencial para trabajar con compromiso.

*Colapso de la comunidad en el trabajo. Referida a una fragmentación de las relaciones del personal, donde existe perjuicio sobre el trabajo en equipo. La pérdida de la comunidad se evidencia en los grandes conflictos entre la gente, la disminución del apoyo y el respeto mutuo así como una creciente sensación de aislamiento, y de esta manera desaparece el sentimiento de pertenencia de la gente.

*Ausencia de equidad. Percepción de ausencia de elementos como la confianza, claridad y respeto. Sensación de que predomina la injusticia y favoritismo para poder alcanzar logros dentro de la institución. Existe la creencia de que la organización no actúa equitativamente, ni valora a cada persona en la contribución que tiene sobre ella.

*Conflicto de valores. Conflicto de valores, inconsistencia entre lo que desea y quiere el individuo con lo que desea y quiere la organización, desacuerdo del individuo con la misión de la organización

*Cambios en la institución: referidas a los cambios (desmejoras) sucedidos en la calidad, servicios, innovación y comunicación de la institución, desde el ingreso del individuo hasta la fecha actual.

*Cambios en los equipos de trabajo: referidas a los cambios (desmejoras) percibidos en el liderazgo, cooperación y trabajo de equipo en la institución, desde el ingreso del individuo hasta la fecha actual.

*Cambios en el empleo como educador de la institución: referidas a los cambios (desmejoras) percibidos en la seguridad, involucramiento y oportunidades para el educador, desde su ingreso en la institución hasta la fecha actual.

3.3.2 Definición operacional

Tabla n° 3.3.2.1 Definición operacional de variables

Variable	Dimensión
Desgaste Profesional por Factores Inherentes al Individuo	Agotamiento emocional
	Despersonalización
	Falta de realización personal
Desgaste Profesional por Factores Inherentes a la institución	Sobrecarga de trabajo
	Falta de control
	Recompensas insuficientes
	Colapso de la comunidad en el trabajo
	Ausencia de equidad
	Conflicto de valores
	Cambios en la institución
	Cambios en los equipos de trabajo
Cambios en el empleo como profesor de la institución	

3. 4. Diseño del Instrumento para la recolección de los datos

El instrumento para la recolección de datos de la presente investigación se basa en la adaptación del Cuestionario denominado “Organizational checkup survey” elaborado por Wilmar Schaufeli, Michael Leiter, Christina Maslach y Susan Jackson en 1996 bajo la licencia de Consulting Psychologist Press, Inc., dicho instrumento es una ampliación del Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en 1986.

El MBI (1986) se enfocaba solo en la relación con el trabajo, medía el desgaste profesional (burnout) como resultado de los sentimientos del individuo resultantes de su relación con el trabajo. En aras de incorporar otros factores importantes que permitieran medir el impacto e influencia de las diferentes áreas de la vida laboral y del cambio organizacional como factores generadores del desgaste profesional, fue creado el “Staff Survey” (Maslach y Leiter, 1997).

El Staff Survey incluye cuatro secciones, la primera de ellas referida a los sentimientos de la persona resultantes de su relación con el trabajo, en segundo lugar se encuentran las seis áreas de la vida laboral, como tercera etapa se encuentra el cambio y por último se tienen los procesos gerenciales. Dicho instrumento cuenta con una hoja para datos demográficas y una hoja adicional para marcar las respuestas de cada sección..

A efectos de esta investigación, por los objetivos que se pretenden alcanzar y en función de la población a estudiar, se tomaron sólo las tres primeras etapas del Staff Survey para la adaptación de las mismas a un instrumento de medición acorde con los objetivos de estudio, el cual presenta dos partes. La primera parte o dimensión es tomada de la sección “relación con el trabajo”, la cual está referida a los sentimientos experimentados (y experiencia en general), por parte del educador, como resultado de laborar en la institución, y abarca las dimensiones (evaluada por diez ítems cada una): *agotamiento emocional*, que valora el cansancio o agotamiento emocional por las demandas de trabajo, *despersonalización* que mide el grado de frialdad y de distanciamiento personal del individuo hacia los demás y finalmente, la escala de *realización*, que valoran la consecución de objetivos y realización personal del individuo. Esta primera parte o dimensión del cuestionario es denominada **“Factores inherentes al individuo”**

(operacionalizada en el apartado anterior) mide el grado de desgaste profesional que presenta el individuo sujeto a estudio.

La segunda parte, que denominamos **“Factores inherentes a la institución”** (operacionalizada en el apartado anterior) reúne la segunda y tercera sección del instrumento original, incluyendo “las seis áreas de la vida laboral” las cuales se miden a través de cinco ítems por cada área, y la tercera sección dedicada a “cambio organizacional”. Ambas son fundamentales porque precisamente en ellas es donde pueden ocurrir desencuentros que son generadores de desgaste profesional. De esta forma se recoge información adicional que enriquece la investigación referida a la existencia de factores que producen desgaste profesional, ya que el nivel de exposición a ellos por parte del individuo permite obtener información acerca de su propensión a sufrir desgaste profesional.

Asimismo, el instrumento (véase Anexo A) tiene como portada una pequeña presentación sobre la finalidad, utilización y contenido del mismo. Cabe destacar que por recomendación de expertos se cambió el título del instrumento, el mismo se tituló “Encuesta de Medición sobre Actitudes y Ambiente Laboral”, en vez de “Encuesta de Medición de Desgaste Profesional”, esto se hizo para evitar cualquier sesgo en las respuestas que pudiera causar el título en los encuestados. Una vez realizada la presentación del instrumento, se les solicita información demográfica, datos fundamentales como la edad, sexo, nivel de formación, antigüedad, entre otros, los cuales permitirán establecer comparaciones y análisis que conduzcan al logro de los objetivos de investigación.

El instrumento está basado en una escala likert para cada sección. La primera de ellas, Factores inherentes al individuo, tiene una doble escala que el encuestado puede aplicar según el reactivo o enunciado, cuyos extremos son el “1” (nunca o definitivamente no) y “5” (muy frecuentemente o definitivamente sí), teniendo como puntos intermedios el “2” (esporádicamente o “no”), el “3” (regularmente – a veces) y el “4” (frecuentemente – sí). Los reactivos están elaborados de modo tal que puedan ser medidos por una u otra escala, esto nos permite obtener un **“nivel de desgaste profesional por factores inherentes a la persona”**. Es decir, el número “1” siempre será medida de menor desgaste

profesional o “quemadura” en esta dimensión y a medida que más se acerca a “150” (30 ítems multiplicado por “5” que es el extremo opuesto de la escala) se advierte mayor desgaste profesional o “quemadura”.

La segunda dimensión de la variable, Factores Inherentes a la Institución, es medida en dos partes dentro del instrumento para obtener dos índices que posteriormente se unen para confluír en un índice total. Esta primera parte de la dimensión corresponde a la segunda sección del instrumento, que denominamos “seis áreas de la vida laboral” y que utiliza una escala del “1” (no me siento absolutamente identificado) al “5” (me siento extremadamente identificado), teniendo como puntos intermedios el “2” (no me siento identificado), el “3” (me siento medianamente identificado) y el “4” (me siento identificado). Ello nos permite obtener un “nivel de desgaste profesional o “quemadura” en las seis áreas de la vida laboral”, a medida que se acerca a “1” hay menor desgaste o quemadura y a mientras más se acerque a “150” (30 ítems multiplicado por “5” que es el extremo opuesto de la escala) se advierte mayor desgaste profesional o “quemadura”. Asimismo, es posible obtener un índice por cada área en específico pues cada una de ellas es valorada por cinco ítems; por ejemplo, en el caso de *carga de trabajo*, a medida que el resultado se aproxime a “1” hay menos desgaste o quemadura por carga de trabajo y en la medida en que se acerque a “25” (5 ítems multiplicado por “5” que es el extremo opuesto de la escala) hay mayor desgaste o quemadura por carga de trabajo.

Finalmente, la sección de “la percepción del cambio en la institución” es valorado por una escala que va del “1” (mucho mejor) al “5” (mucho peor), y cuyos puntos intermedios son “2” (mejor), el “3” (no ha cambiado) y el “4” (peor). Los resultados arrojarán un “nivel de desgaste o quemadura por el impacto o influencia de la institución”. Mientras más se acerque a “1” existirá menor desgaste o quemadura y en cuanto más se aproxime a “60” (12 ítems multiplicado por “5” que es el extremo opuesto de la escala) mayor será el desgaste o quemadura.

El resultado de la suma obtenida en estas dos secciones del instrumento nos dará el **“nivel de desgaste profesional por factores inherentes a la institución”**, si se obtiene un

puntaje igual o cercano a 210 (30 enunciados de la segunda sección de la encuesta y 12 de la tercera sección (con un total de 42 enunciados) multiplicados por “5” da 210), la persona está más propensa a sufrir desgaste motivado o influenciado a su ambiente laboral.

Tabla n° 3.4.1 Distribución de ítems por dimensiones e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Desgaste Profesional por Factores Inherentes al individuo	Agotamiento emocional	1al 10
	Despersonalización	11 al 20
	Falta de realización personal	21 al 30
Desgaste Profesional por Factores Inherentes a la institución	Sobre carga de trabajo	31 al 35
	Falta de control	36 al 40
	Recompensas insuficientes	41 al 45
	Colapso de la comunidad en el trabajo	46 al 50
	Ausencia de equidad	51 al 55
	Conflicto de valores	56 al 60
	Cambios en los equipos de trabajo	65,66,69,71
	Cambios en la institución	61,62,68,70,72
Cambios en el empleo como profesor de la institución	63,64,67	

En cuanto a la comprobación de la validez y confiabilidad, el instrumento fue evaluado por expertos, conjuntamente con la operacionalización de la variable, se hicieron las correcciones pertinentes, en varias ocasiones, hasta obtener el instrumento final a ser aplicado a la muestra objeto de estudio. Cabe destacar que el instrumento tiene la ventaja de ser una adaptación de un instrumento preexistente, aplicado y previamente validado por especialistas en la materia.

3. 5. Procesamiento estadístico de los datos

Una vez realizada la aplicación del instrumento y completada según el tamaño de la muestra, se procedió a la codificación de cada pregunta, ítems y respuestas. En primer

lugar, se codificaron los datos demográficos o personales (véase Anexo B), asignando un número a cada opción de respuestas, por ejemplo: la variable sexo se codificó con 1= hombre; 2= mujer, así se hizo con cada ítem. Posteriormente, se creó una matriz en el programa SPSS, siendo las filas cada unidad muestral o sujeto de estudio y las columnas siendo los ítems, o preguntas, representadas como variables.

Una vez vaciados los datos en la matriz, se agruparon las preguntas según la operacionalización de variables indicada anteriormente, es decir, se agruparon por dimensiones, con ello se facilitó el cálculo de frecuencias, porcentajes y correlaciones.

Además del programa SPSS, se utilizó el programa Excel, específicamente para la elaboración de gráficos y tablas que muestran los resultados para cada variable estudiada.

Cabe destacar que para el análisis de los datos y el logro de los objetivos de investigación, fue necesario establecer los niveles por dimensión, según los puntajes obtenidos e indicados previamente.

A continuación se presenta la tablas por variables, que sustentaron el análisis de los datos obtenidos.

1. VARIABLE: FACTORES INHERENTES A LA PERSONA

Tabla 3.5.1 Niveles de Desgaste Profesional por Factores inherentes al Individuo según sus dimensiones

Nivel	Agotamiento Emocional
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 10 y 23 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel emocional balanceado, en función de sus actividades cotidianas de trabajo.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 24 y 37 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel emocional que indica estrés, en función de sus actividades cotidianas de trabajo.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 38 y 50 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel que indica desgaste emocional, cansancio extremo o “quemadura”, en función de sus actividades cotidianas de trabajo.

Nivel	Despersonalización
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 10 y 23 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel balanceado o equilibrado con los que le rodean, en función de sus actividades cotidianas de trabajo.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 24 y 37 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel tolerable con los demás, en función de la situación que se presente y las actividades cotidianas de trabajo.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 38 y 50 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel despersonalización, con grados de intolerancia y hostilidad hacia los demás, en función de sus actividades cotidianas de trabajo.
Nivel	Falta de Realización Personal
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 10 y 23 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel que señala satisfacción con los logros alcanzados, en función de sus actividades cotidianas de trabajo.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 24 y 37 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel de satisfacción intermedio con los logros alcanzados, en función de las labores y trabajo que realiza.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 38 y 50 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel de insatisfacción y falta de realización personal en función de las labores y trabajo realizado.

Nivel	DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 30 y 69 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel de equilibrio entre sus emociones, sus relaciones con otros y la satisfacción con los logros alcanzados en su labor de educador.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 70 y 109 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel de equilibrio intermedio entre sus emociones, sus relaciones con otros y la satisfacción con los logros alcanzados en su labor de educador. Es decir, puede tener menor balance en cualquiera de las tres subdimensiones, pero el conjunto lo ubica en un nivel medio, capaz de reestablecerse, según la situación.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 110 y 150 puntos. Este nivel indica que el profesor presenta desgaste profesional, un desequilibrio entre sus emociones, relaciones con otros y falta de realización personal, según el trabajo y roles que ejecuta.

2. VARIABLE: FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN

Tabla 3.5.2 Niveles de Desgaste Profesional por Factores inherentes a la Institución según sus dimensiones

a) Seis áreas de la vida laboral	
Nivel	Sobrecarga de Trabajo
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 5 y 11 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel cuyas responsabilidades considera acordes con su rol y trabajo, es decir, no percibe sobrecarga en el mismo.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 18 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel con una carga de trabajo adicional a la normal pero llevable, y capaz de ser ejecutada con efectividad.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 19 y 25 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel que señala una sobrecarga de trabajo, superior al que debería tener según sus roles y actividades.
Nivel	Falta de Control
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 5 y 11 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel que señala control sobre todas las actividades y labores que realiza.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 18 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel de control intermedio sobre las labores y actividades que realiza.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 19 y 25 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel que señale falta de control sobre las actividades y labores que realiza.
Nivel	Recompensas Insuficientes
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 5 y 11 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe que las recompensas que le otorgan son acordes a su rol y actividades realizadas.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 18 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe recompensas adecuadas, aunque no suficientes en función a su rol y actividades que realiza.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 19 y 25 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe que las recompensas recibidas son insuficientes y no se corresponden a su rol y actividades que realiza.
Nivel	Colapso de la comunidad en el trabajo
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 5 y 11 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel cuyas relaciones, compromiso e integración con sus colegas y compañeros son percibidas como satisfactorias y adecuadas.

Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 18 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel cuyas relaciones, compromiso e integración con sus colegas y compañeros son consideradas como normales y convenientes, según la situación.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 19 y 25 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe que las relaciones, compromiso e integración con sus colegas y compañeros son muy pocas, hostiles o inexistentes.
Nivel	Ausencia de equidad
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 5 y 11 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe la presencia en la institución de los tres elementos claves: confianza, claridad y respeto.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 18 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe la presencia de confianza, claridad y respeto de manera intermedia, o que bien la presencia depende de una situación determinada, no siendo algo permanente.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 19 y 25 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe baja presencia (o inexistencia) de confianza, claridad y respeto en los procesos de la institución, es decir, ausencia de equidad..
Nivel	Conflicto de valores
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 5 y 11 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe los valores de la institución acordes y genuinos con los propios.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 18 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe que los valores de la institución se asemejan medianamente a los propios, y al rumbo que la institución sigue.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 19 y 25 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe un desacuerdo entre los valores propios y los valores de la institución, así como falta de claridad en los mismos..
Nivel	PERCEPCIÓN DE LAS SEIS ÁREAS DE LA VIDA LABORAL, INCIDENTE EN EL DESGASTE PROFESIONAL
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 30 y 69 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel de equilibrio en las seis áreas de la vida laboral presentes en la institución.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 70 y 109 puntos. Este nivel indica que el profesor se encuentra en un nivel de equilibrio intermedio en las seis áreas de la vida laboral. Una de las áreas puede ejercer mayor influencia para un desgaste profesional, sin embargo, se puede compensar y mitigar con la influencia de otra de las áreas.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 110 y 150 puntos. Este nivel indica que el profesor presenta un desequilibrio en las seis áreas de la vida laboral, y que por ende, son influencia en su desgaste profesional.

b) Percepción del cambio (mejoras y desmejoras) en la institución	
Nivel	Cambios en los equipos de trabajo
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 4 y 8 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe una mejora en el liderazgo, cooperación y trabajo de equipo.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 9 y 13 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe que no se han dado cambios en el liderazgo, cooperación y trabajo de equipo.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 14 y 20 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe desmejoras en el liderazgo, cooperación y trabajo de equipo.
Nivel	Cambios en la institución
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 5 y 11 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe una mejora en la calidad, servicios, innovación y comunicación en la institución.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 17 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe que no se han dado cambios en la calidad, servicios, innovación y comunicación en la institución.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 18 y 25 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe desmejoras en la calidad, servicios, innovación y comunicación en la institución.
Nivel	Cambios en el empleo
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 3 y 6 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe mejoras en la seguridad, involucramiento y oportunidades en su empleo como profesor.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 7 y 10 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe que no se han generado cambios en la seguridad, involucramiento y oportunidades en su empleo como profesor.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 11 y 15 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe desmejoras en la seguridad, involucramiento y oportunidades en su empleo como profesor.
Nivel	PERCEPCIÓN DE LOS CAMBIOS EN LA INSTITUCIÓN, INCIDENTES EN EL DESGASTE PROFESIONAL
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 12 y 27 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe mejoras en la institución, referidas a trabajo en equipo, liderazgo, calidad, servicios y mejoras en su rol de profesor, desde su ingreso hasta la fecha.

Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 28 y 43 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe pocos cambios (mejoras o desmejoras) en la institución, referidas a trabajo en equipo, liderazgo, calidad, servicios y mejoras en su rol de profesor, desde su ingreso hasta la fecha.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 44 y 60 puntos. Este nivel indica que el profesor percibe desmejoras en la institución, referidas a trabajo en equipo, liderazgo, calidad, servicios y mejoras en su rol de profesor, desde su ingreso hasta la fecha, y que por ende, impactan en los factores inherentes a la institución, generadores de desgaste profesional.

NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN	
Primer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 42 y 97 puntos. Este nivel indica que el profesor presenta un equilibrio entre las seis áreas de la vida laboral y su percepción de los cambios en la institución.
Segundo Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 98 y 153 puntos. Este nivel indica que el profesor presenta un balance entre las áreas de la vida laboral y la percepción de los cambios en la institución, aún cuando pueda diferir en algunas áreas de la vida laboral.
Tercer Nivel	Corresponde a todos aquellos profesores que obtuvieron un puntaje entre 154 y 210 puntos. Este nivel indica que el profesor presenta un desequilibrio entre las seis áreas de la vida laboral y su percepción de cambios en la institución, lo cual es fuente generadora de desgaste profesional.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se hace una presentación de todos los datos y resultados obtenidos, a través del procesamiento estadístico en el programa SPSS. Para ello fue necesario el cálculo de los diferentes índices por cada dimensión (descritos en el capítulo anterior), con estos índices pudimos obtener los niveles de desgaste profesional en profesores de la UCAB. Esos índices fueron contrastados en matrices con las diferentes variables que están previstas en los objetivos de investigación (sexo, edad, facultad, años de experiencia, entre otros).

Una vez que los datos se introdujeron en programa SPSS, fue necesario hacer distinciones que facilitaran el procesamiento de los datos y permitieran un mejor aprovechamiento de los mismos. Es por ello que los cálculos de los niveles de desgaste profesional se realizaron diferenciando entre profesores a tiempo completo y profesores a tiempo convencional, de esta manera se filtró la información para hacer comparaciones entre ambos grupos, de cada grupo con todas las variables y también tomando en cuenta el total de la muestra objeto de estudio.

En primer lugar, se realiza una caracterización de la muestra a la cual se le aplicó el instrumento. Seguidamente, se encontrará la presentación y análisis de los resultados obtenidos a través de la recolección de los datos, este análisis gira en función de los objetivos específicos de investigación, diferenciando los niveles del Síndrome de Desgaste Profesional, según las dimensiones y tipo de profesor (a tiempo completo y a tiempo convencional).

En la tercera sección, se diferencian los niveles de síndrome de desgaste profesional según las variables demográficas como facultad, sexo, edad, formación académica y años de experiencia docente del educador encuestado.

A continuación se presentan los datos obtenidos, a través de tablas y porcentajes.

4.1 CARACTERIZACION DE LA MUESTRA

Tabla N° 4.1.1 Porcentaje de profesores por tiempo de dedicación en la universidad

TIPO DE PROFESOR	Porcentaje
Tiempo Convencional	53.41%
Tiempo Completo	46.59%
Total	100.00%

Del 100% de los profesores encuestados según el muestreo definido previamente, se obtuvo un 53.41% correspondiente a profesores con dedicación a tiempo convencional dentro de la universitario, el 46.59% restante corresponde a profesores con dedicación a tiempo completo, con funciones adicionales a las horas académicas dentro de la universidad.

Tabla N° 4.1.2 Porcentaje de profesores por facultad

FACULTAD	Porcentaje
FACES	28.41%
Ingeniería	30.68%
Derecho	10.23%
Humanidades y Educación	30.68%
Total	100.00%

Del 100% de los profesores encuestados, el 30.68% labora en la Facultad de Ingeniería, otro 30.68% se encuentra en la Facultad de Humanidades y Educación. Asimismo, el 28.41% corresponde a profesores ubicados en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y el restante 10.23% corresponde a profesores de la Facultad de Derecho.

Tabla N° 4.1.3 Porcentaje de profesores por grupo de edad

EDAD	Porcentaje
De 25 a 34	22.50%
De 35 a 44	22.50%
De 45 a 54	32.50%
De 55 a 64	15.00%
De 65 a 74	6.25%
De 75 o más	1.25%
Total	100.00%

Los datos obtenidos fueron arrojados mayormente por profesores con edades comprendidas entre los 45 y 54 años, en segundo lugar, con un 22.50 % los profesores con edades entre los 25 a 34 y también 35 a 44, es decir, los datos que se presentan son los resultados obtenidos por profesores con edades entre los 25 a 44 años (45%). Asimismo, intervienen en menor medida profesores con grupos de edades entre los 55 a 64 (15%), de 65 a 74 (6.25%) y de 75 o más años con un porcentaje minoritario de 1.25%.

Tabla N° 4.1.4 Porcentaje de profesores por nivel de formación académica

FORMACIÓN	Porcentaje (%)
Universitario	25.00%
Especialización	15.91%
Maestría	35.23%
Otro	23.86%
Total	100.00%

En la Tabla N° 4.1.4 se puede observar el nivel de formación de los profesores encuestados. Los datos arrojaron que el 35.23% de los educadores tiene una Maestría, el 25% tiene sólo una carrera universitaria, un 23.86% posee un doctorado y un 15.91% tiene una especialización en un área determinada.

Tabla N° 4.1.5 Porcentaje de profesores por años de experiencia docente

AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE	PORCENTAJE
7 años o menos	15.29%
8 a 15 años	42.35%
16 a 22 años	11.76%
23 a 29 años	16.47%
30 a 37 años	10.59%
38 años o más	3.53%
Total	100.00%

Los resultados en cuanto a la experiencia docente que poseen los profesores de la UCAB es muy variado, sin embargo, predominaron aquellos profesores que tienen entre 8 y 15 años de experiencia como docentes (42.35%).

4.2 NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL

A continuación se analizan los resultados obtenidos en la recolección y procesamiento de los datos, los cuales son presentados a través de dos variables (factores inherentes a la persona y factores inherentes a la institución), con sus respectivas subdimensiones y por último se identifican los niveles de desgaste profesional de acuerdo a las variables demográficas. La estructura es la siguiente:

- ✓ Niveles de Desgaste Profesional por Factores Inherentes a la Persona
 - Agotamiento Emocional
 - Despersonalización
 - Falta de Realización
- ✓ Niveles de Desgaste Profesional por Factores Inherentes a la Institución
 - Seis áreas de la vida laboral: sobrecarga de trabajo: falta de control, recompensas insuficientes, colapso de la comunidad en el trabajo, ausencia de equidad, conflicto de valores.
 - Percepción del cambio (mejoras-desmejoras) en la institución: en los equipos de trabajo, en la institución (calidad y servicio) y en el propio empleo.
- ✓ Niveles de desgaste profesional según variables demográficas
 - Facultad
 - Sexo
 - Edad
 - Formación profesional
 - Años de experiencia docente

4.2.1 NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA²

En esta sección se pretende analizar los resultados obtenidos por la muestra objeto de estudio en cuanto a los niveles de “desgaste profesional” que padecen los profesores, según las

² Los Niveles de desgaste profesional que se encuentran en las tablas fueron previamente definidos en el Marco Metodológico.

dimensiones que lo conforman: agotamiento profesional, despersonalización y falta de realización personal.

4.2.1.1. Agotamiento emocional

Tabla N° 4.2.1.1 Porcentaje de profesores por nivel de Agotamiento Emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	89.36%	95.00%	91.95%
Segundo nivel	10.64%	5.00%	8.05%
Tercer nivel	0.00%	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

El agotamiento emocional, como se definió en el capítulo anterior, corresponde a la primera dimensión del desgaste profesional. En la tabla se observa que en el Tercer Nivel no se ubica ningún profesor (0%), ni a tiempo convencional ni a tiempo completo. Esto indica que ningún profesor de la UCAB padece de agotamiento emocional, por el contrario, el mayor peso de profesores tanto a tiempo convencional como a tiempo completo (91.95%) se ubica en el primer nivel que indica un balance emocional, es decir, el nivel en el que el profesor mantiene los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación y disfrute por el trabajo realizado. El 8.05% restante se ubica en el segundo nivel, considerado como aquel en que los profesores tienen un cansancio emocional intermedio, dependiendo de la situación que afronte, sin embargo, cualquier sentimiento de ira ansiedad o depresión (que indican desgaste emocional) pueden ser mitigados sin mayor dificultad.

La tabla permite a su vez comparar con facilidad los porcentajes obtenidos por el profesor según su dedicación (tiempo completo-tiempo convencional). Los datos permiten inferir que aún cuando no existe agotamiento emocional en los profesores, aquellos que tienen dedicación a tiempo completo se encuentran un poco más balanceados (95%) que aquellos cuya dedicación es a tiempo convencional (89.36%), esto se debe probablemente a que el profesor convencional debe equilibrar sus actividades laborales en la institución, conjuntamente con un empleo adicional que puede implicar culturas organizacionales distintas, o bien su nivel de compromiso hacia la institución académica podría ser menor que en el caso de los profesores a tiempo completo, entre otros aspectos.

4.2.1.2 Despersonalización

Tabla N° 4.2.1.2 Porcentaje de profesores por nivel de Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	93.62%	97.56%	95.45%
Segundo nivel	6.38%	2.44%	4.55%
Tercer nivel	0.00%	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

La tabla muestra los niveles obtenidos en la segunda dimensión del desgaste profesional. El 95.45% del total de los profesores de la UCAB se ubica en el primer nivel, lo cual indica que el profesor presenta una actitud positiva hacia los demás, con adecuados niveles de tolerancia y compromiso con la institución y con quienes le rodean. Se observa que ningún profesor posee despersonalización, sólo un pequeño porcentaje cae en el segundo nivel, que señala la probabilidad de perder la paciencia y el interés en el trato con quienes le rodean en su rol de profesor, sin embargo, no llega a los extremos de distanciamiento y frialdad que tendría una persona con despersonalización.

Nuevamente, al comparar profesores a tiempo completo con profesores a tiempo convencional, notamos una ligera diferencia. Los profesores convencionales se ubican con menor porcentaje (93.62) en el primer nivel que los de tiempo completo (97.56), lo cual hace que un grupo más grande de aquellos caiga en el segundo nivel, esta situación se puede adjudicar al hecho de que los profesores convencionales sólo están en la universidad por unas horas a la semana, y esto tal vez podría reflejarse en un menor interés en relacionarse con estudiantes, pues el trato directo con ellos suele ocurrir solamente en el momento en que se encuentran bajo su cátedra. A diferencia de los profesores a tiempo completo, quienes por dedicar la mayor parte de su jornada dentro de la institución son más accesibles a los estudiantes, y por ende, las relaciones entre ellos son más frecuentes y más factibles, donde el trato con estudiantes llega a ser costumbre dentro de su trabajo.

4.2.1.3. Falta de realización personal

Tabla N° 4.2.1.3 Porcentaje de profesores por nivel de Realización Personal

FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	88.89%	100.00%	94.19%
Segundo nivel	11.11%	0.00%	5.81%
Tercer nivel	0.00%	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

La tabla muestra los resultados obtenidos en la tercera dimensión del desgaste profesional. Se observa que del total de la muestra, el 94.19% se encuentra en el primer nivel, lo que indica satisfacción con los logros alcanzados en la institución, compromiso con las labores asignadas, y estima tanto hacia lo que se realiza como hacia lo que se ha alcanzado en la institución. Sólo un 5.84% se encuentra medianamente satisfecho con los logros alcanzados en la institución, pudiendo sentir que necesita alcanzar mayores logros y objetivos para sentirse satisfecho. En el tercer nivel observamos que no se encuentra ningún profesor, ello señala que no existen sentimientos de improductividad, detrimento, baja estima con lo alcanzado, ni percepción de inadecuación entre lo que se hace con lo que se desea hacer.

Sin embargo, al contrastar los resultados de los profesores convencionales con los de dedicación a tiempo completo, notamos que estos últimos se ubican 100% en el primer nivel, indicando satisfacción con los logros que se han alcanzado dentro de la institución, mientras que los profesores a tiempo convencional se ubican con 88.89% en el primer nivel, entrando el 11.11% en el segundo nivel. Con ello inferimos que ese 11.11% percibe que no ha alcanzado suficientes logros en la institución, no obstante, no decae en su lucha en busca del alcance de sus objetivos y de su productividad para lograrlo, a diferencia de quienes padecen falta de realización personal (que en el caso UCAB fue 0%) cuyos sentimientos de baja estima hacia sí mismos se ve impulsada por el decaimiento en la productividad para seguir en la búsqueda de la realización personal con lo que se hace. Esta diferencia entre ambos tipos de profesores puede deberse a que los profesores a tiempo convencional probablemente asuman su rol de profesores dentro de la universidad como un segundo empleo o un empleo adicional a otro trabajo que posiblemente les ocupe la mayor parte de su tiempo y tal vez por ello expresen

menos realización personal que los profesores a tiempo completo quienes se dedican casi exclusivamente a la labor dentro de la universidad.

NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA

Tabla N° 4.2.1.4 Porcentaje de profesores por niveles de Desgaste Profesional por factores inherentes a la persona

NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES AL PERSONA			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	93.18%	100.00%	96.43%
Segundo nivel	9.09%	0.00%	4.76%
Tercer nivel	0.00%	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

En esta tabla puede observarse el nivel de Desgaste Profesional que padecen los profesores de la UCAB, este nivel de Desgaste Profesional corresponde a los factores que son inherentes a la persona: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. El análisis de cada dimensión por separado nos permitió conocer cómo se encuentran los profesores en cada una de ellas, así se pudo determinar que no existen profesores con “desgaste profesional” dentro de la UCAB, en la tabla se observa que en el tercer nivel (el cual indica la presencia de desgaste profesional) se ubica el 0% de los profesores. Sin embargo, un 4.76% se ubica en un segundo nivel, señalando con ello que ese pequeño porcentaje se encuentra “estresado” mas no quemado, situación que no llega a convertirse en problema grave si es tratado por el individuo según la situación que le genere “estrés”, además, estos estados suelen ser pasajeros, sin que se convierta en una enfermedad, lo cual sí sería atribuible al desgaste profesional.

Diferenciando entre profesores a tiempo convencional y a tiempo completo, notamos que estos últimos se ubican completamente en el primer nivel, lo cual indica un balance en su vida personal y emocional. Sin embargo, los profesores a tiempo convencional se ubican con un 93.18% en el primer nivel, por tanto, el restante 9.09% se ubica en el segundo nivel lo que indica “estrés” o pequeños desbalances emocionales que pueden mejorar, de acuerdo a la situación. Esta pequeña diferencia puede deberse a que los profesores a tiempo convencional

están sometidos a mayor presión y probablemente deben enfrentar mayor cantidad de situaciones estresantes como el traslado, tráfico, organización para el cumplimiento de las diversas actividades que deben cumplir, entre otros, mientras que para los profesores a tiempo completo, quienes trabajan exclusivamente para la universidad, podría existir mayor sincronía en las actividades que deben cumplir lo cual probablemente facilita el cumplimiento de su labor.

4.2.2 NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN.

En este punto se presentan los resultados referentes a la percepción de los profesores universitarios de la UCAB en cuanto a las condiciones del ambiente laboral a las cuales están expuestos cotidianamente con ocasión de su trabajo. Se presentarán y analizarán a continuación los resultados obtenidos en cuanto a las seis áreas de la vida laboral y posteriormente se hará lo mismo con los resultados referentes a la percepción del cambio.

4.2.2.1 PERCEPCIÓN DE LAS SEIS AREAS DE LA VIDA LABORAL

4.2.2.1.1 Sobrecarga de trabajo

Tabla N° 4.2.2.1.1 Percepción de profesores en cuanto a sobrecarga de trabajo

SOBRECARGA DE TRABAJO			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	63,04%	31,71%	48,28%
Segundo nivel	32,61%	53,66%	42,53%
Tercer nivel	4,35%	14,63%	9,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Se observa que el mayor porcentaje de los profesores (48.28%) percibe que las responsabilidades asumidas se consideran adecuadas al rol y al tipo de trabajo y éste puede llevarse a cabo sin problemas en términos de intensidad, tiempo y complejidad. Un porcentaje menor pero importante (42.53%) se encuentra en un segundo nivel lo cual indica que existen dificultades para cumplir con todo lo que exige el trabajo, sin embargo puede lograrse llevar a cabo con un esfuerzo extra. Por su parte, un menor porcentaje de los profesores encuestados correspondiente al 9.20% considera que las exigencias del trabajo no son adecuadas al rol de profesores, por lo tanto se les dificulta cumplir con todo lo que implica su labor docente en la

universidad ya que el trabajo supone mayor intensidad, mayor complejidad y demanda más tiempo del que puede ser efectivamente cumplido por ellos.

Por otro lado, contrastando los profesores de acuerdo a su tiempo de dedicación, encontramos que la mayoría de profesores a tiempo completo (53.66%) se encuentran en el segundo nivel mientras que la mayoría de los profesores a tiempo convencional se encuentran en el primer nivel (63.04%), y sólo un pequeño porcentaje en ambos casos (menor aún para los profesores a tiempo convencional) se encuentran en el tercer nivel. Estos resultados indican que la carga de trabajo, de acuerdo a la percepción que manifiestan los profesores, puede ser un elemento generador de estrés dentro de su trabajo debido a que las actividades que les exige la labor docente pueden llegar a ser excesivas, o en todo caso, se les dificulta el cumplimiento efectivo de todas ellas. Esta situación se acentúa más en el caso de los profesores a tiempo completo; de acuerdo a los resultados, para el 53.66% de ellos la sobrecarga de trabajo puede llegar a ser fuente de estrés mientras que para el 14.63% que se encuentra en el tercer nivel puede llegar a ser causa de desgaste profesional. Esta diferencia puede deberse a que el ritmo de trabajo dentro de la institución para los profesores a tiempo completo les dificulta el cumplimiento de las actividades docentes, pues al combinar la enseñanza con otros roles dentro de la institución, están sometidos a distintas presiones además del cumplimiento de sus cátedras, actividad ésta que de por sí requiere dedicación porque además de cubrir las horas de clases los profesores deben preparar con antelación la materia impartida en cada sesión, diseñar evaluaciones, corregir exámenes y trabajos, entre otras actividades, lo cual les resta tiempo para cumplir con las actividades de sus demás roles dentro de la institución.

4.2.2.1.2 Falta de control

Tabla N° 4.2.2.1.2 Percepción de profesores en cuanto a la falta de control sobre su trabajo

FALTA DE CONTROL			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	82,98%	85,11%	84,04%
Segundo nivel	12,77%	2,13%	7,45%
Tercer nivel	4,26%	0,00%	2,13%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados de esta tabla reúnen el mayor porcentaje de las percepciones de los profesores en cuanto a falta de control en el primer nivel (84.04%) lo cual señala control sobre

las actividades y labores que se realizan así como buen manejo de las situaciones que se presentan con ocasión del trabajo. El 7.45% de los profesores se encuentran en el segundo nivel lo significa que en ese porcentaje el control sobre las actividades es intermedio, y sólo en un 2.13% existe ausencia de control sobre el trabajo que se realiza.

Contrastando los resultados entre profesores a tiempo completo y profesores a tiempo convencional se observa que en éstos últimos la falta de control es mayor debido a que el 12.77% de ellos se encuentra en el segundo nivel (mientras que en el caso de los profesores tiempo convencional alcanza apenas el 2.13%) y el 4.26% se encuentra en el tercer nivel (que para el caso de los profesores tiempo completo es de 0%). Estas diferencias señalan que los profesores a tiempo convencional sienten menos autonomía al realizar su labor docente que los profesores a tiempo completo y carecen en mayor medida que éstos de capacidad para tomar decisiones relevantes sobre su trabajo. Esta situación puede adjudicarse al hecho que los profesores que trabajan dentro de la institución a tiempo completo se les facilita la labor docente en cuanto están inmersos en el ambiente académico a lo largo de su jornada lo cual podría ofrecerles mayor seguridad al desenvolverse como profesores y hacerles sentirse más autónomos a la hora de tomar decisiones relativas a su trabajo. En el caso de los profesores a tiempo convencional, por el hecho de no estar inmersos completamente en la dinámica académica de la institución, podría existir menor control a la hora de manejar su trabajo, bien sea por desconocimiento pleno de las políticas de la institución, o por sentirse en cierto modo ajenos a ella debido a que su presencia es más esporádica que la de los profesores a tiempo completo.

4.2.2.1.3 Recompensas insuficientes

Tabla N° 4.2.2.1.3 Percepción de profesores en cuanto a recompensas recibidas

RECOMPENSAS INSUFICIENTES			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	76,60%	87,80%	81,82%
Segundo nivel	19,15%	12,20%	15,91%
Tercer nivel	4,26%	0,00%	2,27%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Los resultados que se muestran en esta tabla evidencian que el mayor porcentaje del total de los profesores encuestados, correspondiente al 81.82%, considera que las recompensas recibidas por su trabajo son acordes a las actividades y al esfuerzo realizado. El 15.91% se encuentra en el segundo nivel, lo cual indica que si bien las recompensas son adecuadas pueden llegar a percibirse como insuficientes en algunos casos, es decir, no siempre se corresponden con los roles ejercidos o los esfuerzos realizados. Solo el 2.27% considera que las recompensas recibidas son escasas e inadecuadas en función del rol, las actividades y el esfuerzo realizado para cumplir con ellas. En términos generales los resultados indican que la mayoría de los profesores se encuentran satisfechos con las recompensas materiales e intrínsecas de su trabajo, es decir, consideran adecuado el salario, el prestigio y la seguridad en el empleo que les ofrece la institución, pero más importante aún, se sienten satisfechos al realizar su trabajo docente y disfrutan en sí del proceso de trabajar, lo cual es fundamental para la satisfacción intrínseca y el sentido de autorrealización en el trabajo.

Diferenciando los dos tipos de profesores se observa que la situación es más favorable para los profesores tiempo completo, quienes se encuentran plenamente satisfechos con las recompensas en un 87.80% y sólo para el 12.20% de ellos las recompensas pudieran ser causas de estrés, pues las consideran insuficientes. En el caso de los profesores a tiempo convencional, el 76.60% de ellos se manifiestan de acuerdo con las recompensas que ofrece la institución, mientras que para el 19.15% no son suficientes en algunos casos, lo cual puede inducir al estrés, y solamente el 4.26% restante no se muestra de acuerdo con las recompensas que ofrece al institución por considerarlas inapropiadas y escasas de acuerdo al trabajo realizado, lo cual puede llegar a ser causa de desgaste profesional. Esta diferencia puede deberse a que los profesores a tiempo completo son mejor remunerados y tienen más oportunidades de desarrollo profesional dentro de la institución que los profesores a tiempo convencional a quienes se les puede encargar simplemente una cátedra, recompensándole las horas de clases sin que ello implique necesariamente estabilidad laboral o desarrollo de carrera dentro de la institución.

4.2.2.1.4 Colapso de la comunidad en el trabajo

Tabla N° 4.2.2.1.4 Percepción de profesores en cuanto a la comunidad en el trabajo

COLAPSO DE LA COMUNIDAD			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	76,09%	95,12%	85,06%
Segundo nivel	10,87%	4,88%	8,05%
Tercer nivel	13,04%	0,00%	6,90%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

La tabla muestra que la mayoría de los profesores (85.06%) considera que existe compromiso e integración entre sus colegas dentro de la institución y sus relaciones interpersonales son adecuadas y satisfactorias. El 8.05% de ellos opinan que el compromiso, la integración y las relaciones entre los colegas dentro de la institución son normales y convenientes, sin llegar a ser excelentes ni a influir de manera especialmente positiva en el ambiente laboral. Por su parte, el 6.09% considera que las relaciones entre los colegas de la institución son escasas e inexistentes o bien pueden ser fuente de hostilidad en el ambiente de trabajo dado que los niveles de compromiso e integración entre las personas son muy precarios.

Contrastando a los profesores según el tiempo de dedicación, se observa que la mayoría de los profesores a tiempo completo (95.12%) tienen una visión positiva acerca de su comunidad de trabajo, es decir, se sienten cómodos con su grupo de trabajo inmediato y consideran que en la institución se estimulan las relaciones de cooperación entre los colegas, mientras que un porcentaje menor (76.09%) de los profesores a tiempo convencional perciben la comunidad de trabajo dentro de la institución de la misma forma. En el segundo nivel se observa la presencia del 4.88% de los profesores a tiempo completo en contraste con el 10.87% de los profesores a tiempo convencional, lo cual indica que estos últimos llegan a sentir con mayor frecuencia que, si bien las relaciones entre los compañeros de trabajo en la institución no son óptimas, existen niveles aceptables de integración y compromiso por parte de las personas que allí trabajan, lo cual no necesariamente es causa de desgaste profesional pero si puede ser causa de estrés en algunas situaciones donde se requiera especial colaboración de los colegas. En el tercer nivel se encuentra solo el 13.04% de los profesores a tiempo convencional ya que ningún profesor a tiempo completo se ubica en este nivel, lo cual

indica que sólo ese porcentaje de profesores a tiempo convencional consideran inadecuadas las relaciones entre los colegas de la institución y perciben renuencia por parte de estos hacia el compromiso y la solidaridad con sus compañeros, lo cual es fuente de conflictos y relaciones hostiles, siendo este tipo de sensaciones causa de desgaste profesional en quienes las experimentan. Esta diferencia puede deberse a que los profesores a tiempo completo tienen oportunidad de involucrarse más en el ambiente de trabajo de la institución que los profesores a tiempo convencional, en razón del tiempo en que permanecen trabajando dentro de la universidad, y esto puede influir en la calidad de las relaciones interpersonales que surgen con ocasión del trabajo.

4.2.2.1.5 Ausencia de equidad

Tabla N° 4.2.2.1.5 Percepción de profesores en cuanto a la ausencia de equidad en la institución

AUSENCIA DE EQUIDAD			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	65,22%	71,05%	67,86%
Segundo nivel	21,74%	26,32%	23,81%
Tercer nivel	13,04%	2,63%	8,33%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

La tabla muestra los resultados de la percepción de los profesores universitarios de la UCAB en cuanto a la equidad en los procesos institucionales. Más de la mitad de los profesores encuestados (67.86%) se encuentran en el primer nivel, lo cual significa que perciben ampliamente la presencia de los tres elementos que garantizan el trato justo: confianza, claridad y respeto. Por su parte, el 23.81% opina que no existe suficiente equidad de parte de la institución hacia sus profesores o bien no es una constante en todas las situaciones. El 8.33% restante no se siente lo suficientemente respetado por la institución y percibe que existe escasa confianza hacia su rol de profesor. Este último nivel reúne un mayor porcentaje de profesores a tiempo convencional (13.04%) que de profesores a tiempo completo (2.63%) lo cual significa que los primeros perciben mayormente una visión utilitarista por parte de la institución hacia las personas que laboran en ella, así como una distribución injusta de recompensas y falta de claridad en la comunicación, siendo estas sensaciones un factor influyente en el desgaste profesional. Por otro lado, existe un porcentaje

importante ubicado en el segundo nivel, que para los profesores a tiempo convencional representa el 21.74% y para los profesores a tiempo completo el 26.32%, lo cual significa que con una diferencia sutilmente mayor, los profesores a tiempo completo sienten que no existe suficiente equidad dentro de la institución y en ocasiones pueden experimentar falta de confianza, claridad y respeto hacia su persona, su rol de profesor o su trabajo, todo lo cual puede ser causa de estrés. Esta pequeña diferencia entre los tipos de profesores puede adjudicarse al hecho de que para los profesores a tiempo completo sea posiblemente más fácil desarrollar mayor compromiso en la institución debido a que laboralmente están más entregados a ella en función de su trabajo, mientras que los profesores a tiempo convencional pueden considerar su trabajo dentro de la institución como un empleo adicional a aquel que les ocupa la mayor parte de su tiempo.

4.2.2.1.6 Conflicto de valores

Tabla N° 4.2.2.1.6 Percepción de profesores en cuanto al conflicto de valores

CONFLICTO DE VALORES			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	91,49%	97,37%	94,12%
Segundo nivel	6,38%	2,63%	4,71%
Tercer nivel	2,13%	0,00%	1,18%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Estos resultados reflejan que la mayoría de los profesores (94.12%) están de acuerdo con los valores institucionales, mientras que el 4.71% percibe que los valores institucionales se asemejan medianamente a los propios y apenas el 1.18% advierte un franco desacuerdo entre sus valores personales y los de la institución.

En términos generales, los profesores a tiempo completo presentan una mayor aceptación de los valores institucionales que los profesores a tiempo convencional; el 97.37% de los profesores a tiempo completo se encuentran en un primer nivel, en contraste con el 91.94% de los profesores a tiempo convencional que se encuentran en el mismo nivel. A pesar de la pequeña diferencia de algunos puntos porcentuales, en ambos casos se evidencia que la mayoría de los profesores aceptan los valores organizacionales y los reconocen dentro de sus propios valores personales lo cual contribuye en gran medida al logro de los objetivos institucionales.

En cuanto al segundo nivel, se observa que apenas el 2.63% de los profesores a tiempo completo se ubica en él, incrementándose el porcentaje ligeramente en el caso de los profesores a tiempo convencional de los cuales el 6.38% se ubica en tal nivel. Por último se observa que sólo el 2.13% de los profesores a tiempo convencional se ubican dentro del tercer nivel en el cual se presenta ausencia absoluta de profesores a tiempo completo, es decir, que sólo ese ínfimo porcentaje de profesores a tiempo convencional perciben falta de claridad entre los valores de la institución, incongruencia entre ellos e incompatibilidad con los valores propios, todo ello causa de desgaste profesional para quienes lo experimentan. Esta pequeña diferencia entre los dos tipos de profesores puede entenderse en razón que los profesores a tiempo completo, debido precisamente a su tiempo de dedicación, probablemente asimilan más los valores institucionales y están en capacidad de comprenderlos mejor hasta el punto de asumirlos como propios, lo cual puede ser tal vez más difícil para los profesores a tiempo completo porque al trabajar generalmente en más de una institución no están entregados únicamente a la labor académica como si lo están quienes trabajan dentro de la universidad todo el día.

PERCEPCIÓN DE LAS SEIS AREAS DE LA VIDA LABORAL

Tabla N° 4.2.2.1.7 Percepción de profesores sobre las seis áreas de la vida laboral, incidentes en el desgaste profesional

SEIS ÁREAS DE LA VIDA LABORAL			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. Tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	81,82%	91,89%	86,42%
Segundo nivel	18,18%	8,11%	13,58%
Tercer nivel	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Esta tabla muestra los resultados globales de las percepciones de los profesores acerca de sus condiciones laborales con respecto a las seis áreas de la vida laboral cuyos resultados han sido presentados anteriormente desglosándolos en cada una de las áreas. Para completar el análisis se presentan entonces los resultados correspondientes a la percepción global que tienen los profesores acerca de sus condiciones laborales, observándose que el mayor porcentaje de ellos (86.42%) se ubican en el primer nivel lo cual significa que tienen una

percepción favorable acerca de las seis áreas de la vida laboral en conjunto. Por su parte, el 13.58% de los profesores consideran que las condiciones del ambiente laboral suelen ser aceptables pero no lo suficientemente satisfactorias en todos los casos, lo cual puede llegar a ser causa de estrés para este porcentaje de profesores que así lo perciben.

Finalmente, y englobando las percepciones que tiene cada profesor acerca de las seis áreas de la vida laboral en conjunto, ninguno de ellos se ubica en el tercer nivel, lo cual quiere decir que en términos generales las condiciones del ambiente laboral presentes en la UCAB no generan riesgo a padecer de desgaste profesional a los profesores universitarios, ya que si bien se han observado pequeños porcentajes ubicados en el tercer nivel de cada área por separado, los profesores logran compensar un área con otra y el ello se explica que a nivel global ningún profesor perciba de manera negativa las condiciones de trabajo que ofrece la institución.

4.2.2.2. PERCEPCIÓN DEL CAMBIO (MEJORAS-DESMEJORAS)

En este apartado se presentan y se analizan los resultados correspondientes a la percepción del cambio que presentan los profesores universitarios de la UCAB, en función de las mejoras o desmejoras en los equipos de trabajo, en la institución y en el propio empleo.

4.2.2.2.1 Cambios en los equipos de trabajo

Tabla N° 4.2.2.2.1 Percepción de profesores en cuanto a los cambios en equipos de trabajo

CAMBIOS EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	45,65%	48,65%	46,99%
Segundo nivel	45,65%	45,95%	45,78%
Tercer nivel	8,70%	5,41%	7,23%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

La tabla muestra los resultados acerca de la percepción de los cambios que se han producido en el trabajo en equipo durante el tiempo de servicio que lleva en la institución. Así se tiene que casi la mitad de los profesores (46.99%) opinan que los cambios en cuanto a liderazgo, cooperación trabajo en equipo han sido favorables, mientras que el 45.78% opina que no se han producido cambios en ese sentido durante su estancia en la universidad y el

7.23% considera que los cambios percibidos en cuanto al trabajo en equipo dentro de la institución han sido desfavorables.

Observando las diferencias entre profesores a tiempo completo con los de tiempo convencional, tenemos que los primeros se ubican mayormente en el primer nivel (48.65%) opinando que los cambios han sido favorables, mientras que un porcentaje de ellos ligeramente menor (45.95%) se ubican en el segundo nivel al considerar que no han ocurrido cambios en ese sentido, y finalmente un porcentaje muy pequeño (5.41%) percibe los cambios producidos en los equipos de trabajo de manera desfavorable, ubicándose así en el tercer nivel. En cuanto a los profesores a tiempo convencional se observa el mismo porcentaje (45.65%) ubicado tanto para el primer nivel como para el segundo, lo cual significa que la mayoría de las opiniones de los profesores se reparten en dos tendencias; la primera de ellas percibe los cambios en los equipos de trabajo favorablemente y la segunda no observa cambio alguno a ese respecto, mientras que un porcentaje menor de 8.70% los percibe de manera desfavorable. De esta manera, los profesores a tiempo completo tienen una opinión levemente más favorable hacia los cambios ocurridos en cuanto a liderazgo, cooperación y trabajo en equipo dentro de la institución que los profesores a tiempo convencional., y esto puede explicarse en razón de los beneficios que han recibido a través de estos cambios y que probablemente han sido mejores para los profesores a tiempo completo en función del servicio que prestan a la institución; así, podría inferirse que estos perciben mayor efectividad en el trabajo en equipo, o bien que ésta se ha mantenido y esta percepción por parte de los profesores es ciertamente un elemento positivo a la hora de trabajar.

4.2.2.2.2 Cambios en la institución

Tabla N° 4.2.2.2.2 Percepción de profesores en cuanto a cambios en la institución

CAMBIOS EN LA INSTITUCIÓN			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	52,17%	54,05%	53,01%
Segundo nivel	45,65%	43,24%	44,58%
Tercer nivel	2,17%	2,70%	2,41%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

La tabla muestra los resultados de la percepción de los profesores acerca de los cambios ocurridos en la institución durante el tiempo que han estado trabajando en ella. Se

observa que la mayoría de las opiniones (53.01%) se ubica en el primer nivel lo cual indican que ese porcentaje de profesores percibe mejoras en cuanto a la calidad, comunicación, innovación y servicio que ofrece la institución, mientras que el 44.58% considera que no ha habido cambios en esos aspectos durante su permanencia en la universidad, y finalmente el 2.14% opina que ha habido desmejora en la comunicación, la calidad, la innovación y el servicio de la institución.

Por otra parte, la opinión de los profesores a tiempo completo tiende a ser ligeramente más favorable hacia los cambios ocurridos en la institución que la de los profesores a tiempo convencional; el 54.05% de los primeros perciben los cambios de manera favorable, mientras que el 52.17% de los segundos opinan lo mismo. El 45.65% de los profesores a tiempo convencional no visualiza cambios en la institución y ocurre lo mismo con el 43.24% de los profesores a tiempo completo. Sólo el 2.17% y el 2.7% de los profesores a tiempo convencional y completo respectivamente se ubican en el tercer nivel, lo cual indican que perciben desmejoras en la calidad, la comunicación, la innovación y el servicio ofrecido por la institución. De acuerdo a estos resultados, no existen diferencias notables entre las percepciones de los profesores según su tiempo de dedicación; la mayoría de estos opinan que la comunicación, la innovación, la calidad y el servicio de la institución han mejorado o bien se han mantenido y esto significa que existe una buena percepción hacia los cambios ocurridos en la institución porque sólo un mínimo porcentaje los percibe de manera negativa.

4.2.2.2.3 Cambios en el empleo

Tabla N° 4.2.2.2.3 Percepción de profesores en cuanto a cambios en su empleo

CAMBIOS EN EL EMPLEO			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	31,91%	53,66%	44,58%
Segundo nivel	61,70%	41,46%	55,42%
Tercer nivel	6,38%	4,88%	6,02%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Estos resultados muestran la percepción de los profesores de acuerdo a los cambios ocurridos en el empleo como profesor durante el tiempo que han trabajado en la institución. La mayoría de los profesores (55.42%) opina que no se han producido cambios en aspectos propios del empleo como lo es la seguridad, el involucramiento y oportunidades de trabajo. Un

porcentaje menor, pero también importante (44.58%) perciben mejoras en estos aspectos desde que ingresaron en la institución, y sólo un pequeño porcentaje de todos los profesores encuestados (6.02%) consideran que se han producido desmejoras en su empleo.

Comparando los dos tipos de profesores, se observa que existe un porcentaje mayor de los profesores a tiempo completo (53.66%) que se ubican en el primer nivel, mientras que sólo el 31.91% de los profesores a tiempo convencional se ubican en el mismo, de lo cual se deduce que existe mayor tendencia entre los profesores a tiempo completo a pensar que los cambios ocurridos en el empleo han sido favorables. El segundo nivel es el que abarca mayor cantidad de profesores; 61.70% de profesores a tiempo convencional y 41.46% de profesores a tiempo completo, lo cual significa que los primeros tienden a pensar que la seguridad y oportunidades de empleo así como el involucramiento en el mismo se han mantenido constantes sin percibirse cambios sustanciales. Por último, el 6.38% de los profesores a tiempo convencional consideran que esos factores han desmejorado durante el tiempo que han servido a la institución, mientras que solo el 4.88% de los profesores a tiempo completo manifiestan esa opinión. De acuerdo a estos resultados la opinión de los profesores a tiempo completo favorece más los cambios en el empleo que los profesores a tiempo convencional, pudiendo atribuirse esta diferencia al tipo de trabajo que realiza cada uno dentro de la institución ya que los primeros tienen mayores oportunidades de desarrollarse profesionalmente en la universidad mientras que los segundos suelen limitarse a la enseñanza de una o más cátedras, siendo esta una actividad dentro de la cual no surgen necesariamente cambios o mejoras para quien ejerce el rol de profesor.

PERCEPCIÓN DEL CAMBIO (MEJORAS-DESMEJORAS)

Tabla N° 4.2.2.4 Percepción de profesores sobre cambios (mejoras-desmejoras) acontecidos en la institución

PERCEPCIÓN DEL CAMBIO			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	44,44%	63,89%	51,81%
Segundo nivel	51,11%	33,33%	42,17%
Tercer nivel	4,44%	2,78%	3,61%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la percepción de los profesores en cuanto a los cambios que han ocurrido durante sus años de servicio en la institución, en términos globales, es decir, se incluyen aquí los tres tipos de cambios que acaban de ser desglosados; percepción de los cambios en los equipos de trabajo, en los servicios y resultados de la institución y en el empleo. En términos generales, los cambios se perciben de manera favorable, es decir, una gran parte de los profesores (51.81%) consideran que la institución ha mejorado a través de los cambios en las tres áreas contempladas. Un porcentaje también importante de profesores (42.17%) no visualizan cambios en cuanto a las tres áreas referidas, es decir, no perciben mejoras pero tampoco desmejoras. Sólo el 3.61% de los profesores consideran que han ocurrido desmejoras en la institución, el trabajo en equipo y el empleo como profesor. Además, los profesores a tiempo completo perciben más los cambios como mejoras (63.89%) que los profesores a tiempo convencional (51.81%), mientras que los convencionales tienden a considerar que no han ocurrido cambios (51.11%) más que los profesores a tiempo completo (33.33%). Sólo pequeños porcentajes en cada caso perciben desmejoras en las tres áreas contempladas, siendo un poco mayor en el caso de los profesores a tiempo convencional (4.44%) que en los profesores a tiempo completo (2.78%), lo cual podría ser causa de desgaste profesional para quienes lo perciben de esta manera. Estas diferencias entre los dos tipos de profesores pueden deberse a que los profesores a tiempo completo, debido a que su dedicación dentro de la universidad es mayor, probablemente se benefician más de los cambios ocurridos dentro de la institución, o bien los profesores a tiempo convencional no tienen la misma facilidad para determinarlos cuando ocurren.

NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN

Tabla N° 4.2.2.2.5 Nivel de Desgaste Profesional por factores inherentes a la institución.

NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN			
Nivel	Prof. tiempo Convencional	Prof. tiempo Completo	Total Profesores
Primer nivel	79.07%	88.57%	83.33%
Segundo nivel	20.93%	11.43%	16.67%
Tercer nivel	0.00%	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

Esta tabla presenta los niveles de desgaste profesional generados por las seis áreas laborales y la situación de mejoras/desmejoras (cambios) en la institución, los cuales fueron medidos a través de la percepción que de ello tenían los profesores de la UCAB. Esta dimensión es muy importante pues Maslach y Leiter (1997) señalan que el ambiente laboral o institucional es causa de desgaste profesional, en vista de ello, los resultados nos permitieron conocer que el 83.33% de los profesores se ubica en el primer nivel, lo cual significa que están acordes y a gusto con las seis áreas laborales y la situación de cambios en la institución y que las mismas no les son generadoras de desgaste profesional, mientras que un 16.67% expresa no sentirse lo suficientemente cómodo con ciertas situaciones o áreas de la institución mientras que en otras se sienten lo suficientemente a gusto lo cual lo compensa en su caso específico.

Asimismo, notamos que ningún profesor se encuentra en el tercer nivel (0%), lo cual es coherente con los resultados obtenidos en los factores inherentes a la persona, es decir, si un individuo padece desgaste profesional generado por los factores inherentes a la institución automáticamente debería padecer de desgaste profesional por factores inherentes a su persona (agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal). Esto se debe a que el ambiente laboral, los roles y tareas asignadas y la forma en que se desenvuelve el trabajo afecta a cada individuo en su labor como tal, y por ende puede llegar a agotarlo o “quemarlo” o bien puede permitirle disfrutar de su trabajo equilibrando así su vida profesional y personal.

Esta situación se presenta tanto en profesores a tiempo convencional como a tiempo completo, sin embargo, se observa como el mayor porcentaje de profesores “estresados” se ubica en aquellos dedicados a tiempo convencional (20.93%) a diferencia de los de tiempo completo (11.43%), ello podría explicarse en razón a los distintos tipos de roles que cada uno debe ejercer dentro de la institución; los profesores a tiempo convencional debido a su menor involucramiento con la universidad (ya que sólo dedican algunas horas a la semana) perciben su ambiente de trabajo de una manera más distante de lo que la percibe un profesor con dedicación a tiempo completo.

4.3 IDENTIFICACION DE LOS NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL, SEGUN VARIABLES DEMOGRÁFICAS.

En este apartado se realizará el análisis de los niveles de síndrome de desgaste profesional, con sus respectivas dimensiones, según las siguientes variables demográficas:

- ✓ Facultad
- ✓ Sexo
- ✓ Edad
- ✓ Formación profesional
- ✓ Años de experiencia docente

En este apartado sólo se presentarán los resultados en función de cada variable sin ser analizados pues la teoría del Desgaste Profesional (Burnout) no sustenta las diferencias que puedan existir por el tipo de variables demográficas que aquí se presentan, sin embargo, constituyen un aporte de información para el conocimiento de la población de profesores que integra a la Universidad Católica Andrés Bello.

4.3.1. NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL SEGÚN LA FACULTAD

Tabla N° 4.3.1. Niveles de Desgaste Profesional según la facultad a la que pertenecen los profesores

FACULTAD	NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA				NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN			
	Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo		Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo	
	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel
FACES	90.91	9.09	100.00	0.00	70.00	30.00	83.33	16.67
Ingeniería	93.75	6.25	100.00	0.00	87.50	12.50	90.00	10.00
Derecho	100.00	0.00	100.00	0.00	75.00	25.00	100.00	0.00
Humanidades y Educación	85.71	14.29	100.00	0.00	76.92	23.08	90.00	10.00

Se observa que, en cuanto al **Desgaste Profesional por los factores inherentes a la persona**, la mayor parte de los profesores *a tiempo convencional* se ubica en el primer nivel, lo que indica un equilibrio emocional. La Facultad que presenta mayor porcentaje en el

segundo nivel es la de Humanidades y Educación con un 14.29% lo que indica que este porcentaje de profesores se encuentra en un nivel de “estrés” controlable o con desequilibrios medios emocionales que son controlables en el tiempo, de acuerdo a la situación que afronte el profesor. Faces incluye un 9.09% de profesores “estresados”, que aunque es bajo, permite conocer la situación de los profesores a tiempo convencional que laboran en esa facultad. La Facultad de Ingeniería alberga tan sólo un 6.25% en el segundo nivel mientras que derecho tuvo un 0%, esto nos permite comentar que las facultades con mayor porcentaje de profesores “estresados” aunque no quemados, son las humanísticas y sociales. Sin embargo, cuando se analiza la situación de los profesores *a tiempo completo*, se observa que el 100% en todas las facultades se ubica en el primer nivel, lo cual indica que todos estos profesores mantienen un buen equilibrio emocional que los aleja de padecer desgaste profesional.

Contrastando lo anterior con los resultados obtenidos en cuanto a **Desgaste Profesional por los factores inherentes a la institución**, se observan algunas diferencias que indican mayor proporción de profesores “estresados” por estos factores. Los *profesores a tiempo convencional* con mayor porcentaje en el segundo nivel son los de Faces con un 30%, lo que indica que la percepción que tienen de las seis áreas de la vida laboral no es lo suficientemente favorable para el buen desarrollo profesional y personal del profesor dentro de la universidad, sin embargo, esta situación puede ser controlada por el profesor sin que llegue a generarle “desgaste profesional”. Esta situación se repite en el resto de los profesores pero en una menor proporción, con un 25% en la Facultad de Derecho, 23.08% en Humanidades y Educación y 12.50% en la Facultad de Ingeniería. Cuando se observa a los profesores *a tiempo completo*, se contempla que hay presencia de profesores “estresados” en una menor proporción en referencia a los de tiempo convencional, presentándose con un 16% el mayor porcentaje de profesores “estresados” pertenecientes a Faces, en las facultades de Ingeniería y Humanidades y Educación se ubica en cada una un 10% mientras que la facultad de derecho presenta un 0%, esta última facultad fue la única que ubicó a sus profesores a tiempo completo en el primer nivel, indicando con ello que la percepción que tienen estos profesores sobre las seis áreas de la vida laboral y el cambio en la institución es favorable, lo que influye en la satisfacción en el empleo, evitando cualquier posibilidad de padecer desgaste profesional a causa de factores inherentes a la institución. Sin embargo, llama la atención que los profesores

convencionales de la misma facultad de Derecho (25%) perciben que los cambios y las seis áreas de la vida laboral no son lo suficientemente favorables pero ello no implica que sean factores muy influyentes para generar “desgaste profesional”.

En términos generales, puede afirmarse que ninguna facultad presenta profesores con desgaste profesional, ni por factores inherentes a la persona ni por factores inherentes a la institución. Sin embargo, la Facultad de Humanidades y Educación presentó los mayores porcentajes de profesores “estresados” (segundo nivel), tanto por factores inherentes a la institución como a la persona, con la excepción de los profesores a tiempo completo en el caso de factores inherentes a la persona para todas las facultades, quienes se ubicaron por completo en el primer nivel, indicando balance emocional a pesar de los desacuerdos que puedan tener con alguna de las áreas de la vida laboral.

4.3.2. NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL SEGÚN EL SEXO

Tabla N° 4.3.2. Niveles de Desgaste Profesional según el sexo de los profesores

SEXO	NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA				NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN			
	Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo		Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo	
	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel
Hombre	90.91	9.09	100.00	0.00	75.00	25.00	86.96	13.04
Mujer	91.67	8.33	100.00	0.00	90.91	9.09	91.67	8.33

Se observa que ninguna persona se ubicó en el tercer nivel, lo que indica que ningún profesor, independientemente del sexo, presenta desgaste profesional. Sin embargo, podemos observar que los profesores del sexo masculino se ubican en mayor proporción que los de sexo femenino en el segundo nivel, indicando así que están un poco más “estresados”. Esto se observa principalmente en los niveles de desgaste profesional por factores inherentes a la institución, fundamentalmente con los profesores a tiempo convencional que presentan a un 25% ubicado en el segundo nivel, ello indica que los profesores del sexo masculino perciben que pueden tener una sobrecarga de trabajo, falta de control, baja autonomía para realizar su

trabajo, sensación de recibir pocas recompensas, entre otros factores de la vida laboral, que pueden desfavorecer una relación de completa satisfacción con la institución, si que ello llegue necesariamente a generarles desgaste profesional.

4.3.3. NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL SEGÚN LA EDAD

Tabla N° 4.3.3. Niveles de Desgaste Profesional según la edad de los profesores

EDAD	NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA				NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN			
	Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo		Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo	
	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel
De 25 a 34	100	0.0	100	0.0	100.00	0.00	70.00	30.00
De 35 a 44	90.91	9.09	100	0.0	90.00	10.00	83.33	16.67
De 45 a 54	78.57	21.43	100	0.0	61.54	38.46	100.00	0.00
De 55 a 64	100	0.0	100	0.0	75.00	25.00	100.00	0.00
De 65 a 74	100	0.0	100	0.0	66.67	33.33	100.00	0.00
De 75 o más	0.0	0.0	100	0.0	0.00	0.00	0.00	100.00

Se observa que en el caso de **Desgaste Profesional por factores inherentes a la persona** casi todos los profesores se ubicaron en el primer nivel, a excepción de los profesores con edades comprendidas entre los 45 y 54 quienes se ubicaron en un segundo nivel con un 21.43% además del 9% del grupo de 35 a 44, si tomamos a ambos grupos podemos decir que los profesores entre 35 y 54 años son los que pueden estar “estresados”, situación que puede ser manejada sin que llegue a convertirse en desgaste profesional. Sin embargo notamos que todos los profesores a tiempo completo, independientemente de la edad, se ubican en el primer nivel, es decir, poseen un balance emocional.

En cuanto al **Desgaste Profesional por factores inherentes a la institución**, se encuentra un mayor porcentaje de profesores “estresados” en comparación con los del caso anterior. Los profesores a tiempo convencional más estresados son aquellos que se encuentran entre los 45 y 54 años de edad (38.46%), también se encuentran los de 55 a 64 (25%) y los de 65 a 74 (33.33%), es decir los profesores con edades entre los 45 y 74 son aquellos que no se sienten completamente satisfechos con los cambios en la institución y con las seis áreas de la vida labora, bien sea por que perciben sobrecarga de trabajo, poca autonomía, bajas

recompensas en función de sus labores, entre otros aspectos, sin embargo ello se compensa con la satisfacción en el resto de la áreas, lo que hace que su situación sea perfectamente controlable sin que esos factores institucionales lleguen a generarle desgaste profesional como tal.

4.3.4. NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL SEGÚN FORMACIÓN ACADÉMICA

Tabla N° 4.3.4 Niveles de Desgaste Profesional según la formación académica de los profesores

FORMACIÓN ACADÉMICA	NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA				NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN			
	Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo		Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo	
	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel
Universitaria	91.67	8.33	100.00	0.00	100.00	0.00	75.00	25.00
Postgrado	100.00	0.00	100.00	0.00	66.67	33.33	100.00	0.00
Maestría	83.33	16.67	100.00	0.00	75.00	25.00	93.75	6.25
Otro	90.91	9.09	100.00	0.00	70.00	30.00	88.89	11.11

Se observa que, en el caso de los profesores con **Desgaste Profesional por Factores inherentes a la persona**, los mayores porcentajes en los profesores a tiempo convencional, sin importar la formación del profesor, se ubican en el primer nivel indicando con ello un balance emocional, mientras que los profesores a tiempo completo se ubicaron en 100% en el primer nivel. Contrastando con los **niveles de desgaste profesional por factores inherentes a la institución**, los profesores a tiempo convencional se ubicaron nuevamente en el primer nivel pero con porcentajes menores, es decir, un grupo más grande que en el caso anterior se ubica en el segundo nivel lo que indica que están estresados, con 33.33% aquellos profesores que tienen un postgrado, 25% quienes tienen una Maestría y con 30 % los que tienen un Doctorado. Los profesores a tiempo completo, a diferencia del primer caso (desgaste por factores inherentes a la persona) sí se ubican determinado porcentaje en el segundo nivel, indicando que estos profesores tienen ciertos desacuerdos con algunas de las áreas de la vida laboral, sin embargo, se compensan para mitigar cualquier posibilidad de desgaste profesional, aunque se genere estrés ya que este puede ser controlado.

4.3.5. NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL SEGÚN LOS AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE.

Tabla N° 4.3.5 Nivel de Desgaste Profesional según la experiencia docente que poseen los profesores

AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE	NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA PERSONA				NIVELES DE DESGASTE PROFESIONAL POR FACTORES INHERENTES A LA INSTITUCIÓN			
	Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo		Profesores a tiempo convencional		Profesores a tiempo completo	
	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel	% Primer Nivel	% Segundo Nivel
7 años o menos	100.00	0.00	100	0.00	100.00	0.00	71.43	28.57
8 a 15 años	88.89	11.11	100	0.00	72.22	27.78	86.67	13.33
16 a 22 años	71.43	28.57	100	0.00	83.33	16.67	100.00	0.00
23 a 29 años	100.00	0.00	100	0.00	85.71	14.29	100.00	0.00
30 a 37 años	100.00	0.00	100	0.00	60.00	40.00	100.00	0.00
38 años o más	100.00	0.00	100	0.00	100.00	0.00	100.00	0.00

Se observa que en los **Niveles de Desgaste Profesional por factores inherentes a la persona**, los profesores a tiempo convencional se ubican principalmente en el primer nivel, a excepción de los profesores que tienen entre 8 y 15 años (11.11%) y los de 16 a 22 (28.57%), es decir que los profesores que tienen entre 8 y 22 años de experiencia son los que actualmente están estresados en la UCAB, pudiendo ello ser mitigado según la situación que vive el profesor. Los que tienen menos de 8 años y más de 23 años de experiencia docente tienen sus emociones perfectamente balanceadas. Los profesores a tiempo completo se encuentran en su totalidad en el primer nivel, con sus emociones en equilibrio, independientemente de la experiencia docente que tengan.

En cuanto a los **Niveles de Desgaste Profesional por factores inherentes a la institución**, los profesores a tiempo convencional presentan mayores porcentajes ubicados en el segundo nivel, es decir, hay más profesores “estresados” por los factores inherentes a la institución y ello varía independientemente de los años de experiencia docente, lo cual se observa claramente en los datos que se presentan en la tabla 4.3.5. sin embargo, los profesores

a tiempo completo parecen estar un poco más satisfechos con la institución, pues solo se ubica un porcentaje “estresado” en aquellos que tienen menos de 15 años de experiencia docente; aquellos que tienen más años de experiencia probablemente conocen un poco más a la institución, el manejo de la educación y por supuesto, el de los estudiantes.

CONCLUSIONES

A través del análisis y discusión de los resultados obtenidos a través de la muestra seleccionada, se concluye que:

Los profesores universitarios de la UCAB no padecen de desgaste profesional por factores inherentes a la persona. Sin embargo, algunos profesores se encuentran “estresados”, principalmente los que tienen dedicación a tiempo convencional.

Ningún profesor sufre de agotamiento emocional, por el contrario la mayoría de ellos presentan un balance emocional lo cual indica que existe entusiasmo, dedicación y disfrute al realizar el trabajo.

Ningún profesor sufre de despersonalización y sólo un pequeño porcentaje manifiesta poca paciencia e interés en el trato con otras personas, pero la mayoría de ellos presenta una actitud positiva hacia los demás con un adecuado nivel de tolerancia y compromiso hacia quienes le rodean y hacia la institución.

La mayoría de los profesores están satisfechos con los logros alcanzados en la institución, manifiestan compromiso con las labores asignadas y muestran estima tanto hacia lo que se realiza como hacia lo que se ha logrado en la institución a través del trabajo. Ninguno de ellos presenta falta de realización personal.

Las condiciones laborales que ofrece la institución de acuerdo a las seis áreas de la vida laboral son favorables, ya que en términos generales no generan riesgo a padecer de desgaste profesional a los profesores aunque si pueden ser causa de estrés, sobre todo en el caso de los profesores a tiempo convencional. Sin embargo ningún profesor percibe de manera negativa las condiciones de trabajo que ofrece la institución ni los cambios ocurridos en la misma, lo cual es coherente con los resultados obtenidos en los factores inherentes a la persona, es decir, si un individuo está expuesto a las causas de desgaste profesional generado por los factores inherentes a la institución, esto se reflejaría en el nivel de desgaste profesional por factores inherentes a la persona.

La percepción acerca de la carga de trabajo varía de acuerdo al tiempo de dedicación del profesor; la mayoría de los profesores a tiempo convencional consideran las responsabilidades asumidas como adecuadas al rol y al tipo de trabajo pudiéndose éste llevarse a cabo sin problemas en términos de intensidad, tiempo y complejidad, mientras

que para la mayoría de los profesores a tiempo completo la sobrecarga de trabajo puede ser un elemento generador de estrés debido a que las actividades que les exige la labor docente pueden llegar a ser excesivas lo cual les dificulta el cumplimiento efectivo de todas ellas.

La mayoría de los profesores sienten autonomía al realizar sus labores docentes lo cual señala control sobre las actividades que se realizan así como un buen manejo de las situaciones que se presentan con ocasión de su trabajo y sólo un porcentaje mínimo de ellos manifiesta falta de control.

La mayoría de los profesores se manifiestan satisfechos con las recompensas tanto materiales como intrínsecas que ofrece la institución por su trabajo y consideran que son acordes a las actividades y al esfuerzo realizado, y solo un pequeño porcentaje no se siente bien recompensado.

La mayoría de los profesores considera que existe compromiso e integración entre sus colegas dentro de la institución, se muestran satisfechos con sus relaciones interpersonales y tienen una visión positiva acerca de su comunidad de trabajo.

La mayor parte de los profesores consideran que existe equidad dentro de la institución lo cual significa que perciben ampliamente la presencia de los tres elementos que garantizan el trato justo: confianza, claridad y respeto.

La mayoría de los profesores están de acuerdo con los valores institucionales, lo cual demuestra compatibilidad con los valores propios o personales e identificación con la institución.

El cambio no es percibido de manera desfavorable por los profesores; casi la totalidad de las opiniones se dividen en dos percepciones, una de las cuales considera que los cambios han ayudado a mejorar la institución, los equipos de trabajo y el empleo mientras que el resto no percibe cambios significativos, es decir, a pesar de no percibir mejoras, considera que la Universidad ha mantenido la calidad, la innovación, la comunicación, la seguridad en el empleo, las oportunidades de desarrollo, el liderazgo y la cooperación durante su estancia en la misma.

Prácticamente ningún porcentaje de profesores percibe de manera negativa los cambios ocurridos en los equipos de trabajo dentro de la institución; la mitad de ellos perciben mejoras en cuanto a liderazgo, cooperación y trabajo en equipo mientras que la

otra mitad opina que estos tres aspectos se han mantenido durante su estancia en la Universidad.

Más de la mitad de los profesores perciben mejoras en cuanto a calidad, comunicación, innovación y servicios que ofrece la institución y casi la mitad de ellos opinan que la institución se ha mantenido igual desde que ingresaron en ella.

Más de la mitad de los profesores perciben que la institución ha mantenido los aspectos propios del empleo como la seguridad, el involucramiento y las oportunidades de desarrollo, mientras que un porcentaje un poco menor opina que se han producido mejoras en dichos aspectos desde su ingreso a la institución.

En términos generales, puede afirmarse que ninguna facultad presenta profesores con desgaste profesional, ni por factores inherentes a la persona, ni por factores inherentes a la institución. Sin embargo, la Facultad de Humanidades y Educación presentó los mayores porcentajes de profesores “estresados” (segundo nivel), tanto por factores inherentes a la institución como a la persona, con la excepción de los profesores a tiempo completo en el caso de factores inherentes a la persona para todas las facultades, quienes se ubicaron por completo en el primer nivel, indicando balance emocional a pesar de los desacuerdos que puedan tener con alguna de las áreas de la vida laboral.

Ningún profesor, independientemente del sexo, presenta desgaste profesional, no obstante los profesores de sexo masculino se ubican en mayor proporción en el segundo nivel con respecto a los profesores de sexo femenino lo cual significa que tienen una tendencia ligeramente mayor a sufrir de estrés.

Los profesores con edades comprendidas entre 35 y 54 años son los que mayormente sufren de estrés sobre todo en el caso de los profesores a tiempo convencional, mientras que los profesores menores de 45 años son los que se sienten mayormente satisfechos con las condiciones de trabajo contempladas en las seis áreas de la vida laboral y con los cambios ocurridos en la institución.

En términos generales, no existen diferencias significativas en la formación académica del profesor como factor influyente en el desgaste profesional, ya que los niveles de desgaste varían independientemente del nivel de formación.

Los profesores que tienen entre 8 y 22 años de experiencia son los que actualmente están estresados en la UCAB, mientras que los profesores a tiempo convencional son

quienes tienen mayor riesgo a sufrir de estrés por factores inherentes a la institución y lo mismo se evidencia, aunque en menor medida, para los profesores a tiempo completo que tienen menos de 15 años de experiencia docente.

Así se concluye el presente trabajo de grado el cual consideramos un aporte a las Relaciones Industriales en general y a la Universidad Católica Andrés Bello en particular ya que permite conocer la situación de desgaste profesional que presentan sus profesores con respecto a su trabajo docente, así como la percepción que éstos tienen acerca de las condiciones que la institución les ofrece para el cumplimiento de su labor.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones a la institución: se sugiere la realización de estudios, por lo menos anualmente, sobre la percepción que tiene los profesores del ambiente laboral y los cambios referidos a las mejoras o desmejoras en la institución, ello será un termómetro para conocer y evaluar clima laboral y la manera en que son percibidos por su población de profesores, lo que a su vez les permitirá hacer las correcciones necesarias que ameriten, o en dado caso, si el entorno laboral es percibido como favorable, continuar en la línea y mantenimiento de la excelencia, lo que se transforma en profesores satisfechos que

Recomendaciones para investigaciones futuras: se sugiere realizar investigaciones sobre el tema que giren en torno a la comparación de profesores de instituciones educativas privadas con instituciones educativas públicas. Asimismo, se sugiere realizar la investigación a otros profesionales cuyo trabajo esté orientado hacia el constante trato con personas, específicamente con el personal de atención a público, en cualquier tipo de institución (empresa privada, empresa pública, instituciones educativas, entre otras).

BIBLIOGRAFÍA

Cea, María de los Ángeles (1998). Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Editorial Síntesis Sociológica.

El síndrome burnout o síndrome de "estar quemado". Psicología Online. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.htm>

Fernández, D. (2004). Cuando el trabajo nos consume, en Todo en Domingo. (242).

García Medina, M. Angeles (2003). El Síndrome de "Burnout". Centro de Psicología para la Salud. Disponible en: <http://es.geocities.com/cenpsisa/burnout.html>

Hernández, S y Otros (1991). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill. México. Segunda edición.

Herzberg, Frederick (1976). El Trabajo y la Naturaleza Humana del Hombre. 1º Edición española. Barcelona: Biblioteca Técnica Comercial Seix Barral (BTCSB).

Ivancevich, John y Matteson Michael (1985). Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. Editorial Trillas. México.

Latus Musick, Jasnine (1997, Abril). How Close Are You to Burnout?, Family Practice Management. Disponible en <http://www.aafp.org/fpm/970400fm/lead.html>

Maslach, C. y M. Leiter (1997). The truth about burnout. USA, Jossey-Bass Inc, Publishers, p.186.

Maslach, C., W. Schaufeli, M. Leiter y S. Jackson (1996). Organizational checkup survey. Consulting Psychologists Press, Inc.

Maxilis (2003). El síndrome de Burnout o de desgaste profesional. ¿Pueden quemarse los dentistas?. Disponible en: http://usuarios.lycos.es/maxilis/subpage_65.htm

McClelland, David (1970). Informe sobre el perfil motivacional. FUNDASE.

Morris, Charles (1997). Psicología. Novena edición. Prentice-Hall Hispanoamericana. México.

Navarro, Viviana (Junio, 2002). Síndrome de Burnout o Quemazón Profesional (online). Disponible en: http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm

Pardo Álvarez, J. (Noviembre, 2002). ¿Estamos quemados en Atención Primaria? en *Medicina de Familia* (3) N° 4. 27 –32.

Pappenheim, Fritz (1965). La enajenación del hombre moderno. Serie populas Era/27. España.

Reeve, Johnmarshall (1994). Motivación y emoción. Editorial Mc Graw-Hill. España.

Sierra Bravo, R. Técnicas de investigación social, teoría y ejercicios. Editorial Pareninfo.

Síndrome de Burnout. Arearh.com (online), Salud Laboral. Disponible en: <http://www.areas.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>

Spiegel, M., R. Hernández y L. Avellanas (1991). Estadística. Editorial Mac Graw-Hill. Segunda edición. México.

Strauss y Sayles (1981). Personal, Problemas humanos de la administración. Editorial Prentice may Internacional.

Universidad Católica Andrés Bello –UCAB- (2004). www.ucab.edu.ve

Urquijo, J. (1997). La Administración de Sueldos y Salarios. Manuales Universitarios, serie: Relaciones de Personal. Caracas: Departamento de Relaciones Laborales. IIES-UCAB.

Visauta, Bienvenido (1997). Análisis estadístico con SPSS para Windows. Editorial Mc Graw-Hill. España.

Vroom, Victor y Deci Edward (1979). Motivación y alta dirección. Editorial Trillas. México.

ANEXO A

ESCUESTA DE MEDICIÓN SOBRE ACTITUDES Y AMBIENTE LABORAL

El presente instrumento está dirigido a los profesionales de la educación y forma parte de un estudio de campo que constituye el Trabajo de Grado de un equipo conformado por dos estudiantes de Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello. La información que Ud. suministre será utilizada únicamente con fines académicos, garantizando su estricta confidencialidad.

En primer lugar, se le solicita suministrar algunos datos personales, los cuales son fundamentales para el procesamiento estadístico de la información.

Luego, encontrará un instrumento dividido en tres secciones, en cada una de las cuales se le presenta una escala de medición distinta. La primera parte se refiere a su **relación con el trabajo**, en el sentido físico y emocional; la segunda hace referencia a **seis áreas de la vida laboral**, constituidas por: carga de trabajo, control sobre las actividades realizadas, recompensas recibidas, comunidad o ambiente de trabajo, equidad y valores en el trabajo y por último, se encuentra el área de **cambio o mejora en algunos aspectos de la institución**, referidos a su percepción sobre el mismo.

DATOS GENERALES

Sexo	Edad	Profesor a tiempo:	En la Facultad:	En la Escuela de:
F <input type="checkbox"/>		Convencional o Parcial N° de Horas		
M <input type="checkbox"/>		Completo		
Profesión		Nivel de Instrucción		Años de Experiencia docente:
		Universitario		
		Especialización		Años de Servicio en la Institución
		Maestría		
		Otro		
Si Ud. es profesor a tiempo completo: ¿cuenta con un cargo adicional al rol de profesor en la institución?				
No <input type="radio"/>	Sí <input type="radio"/> Cuál: Director _____ Dónde: _____ Investigador _____ Coordinador _____ Otro: _____			
		N° de horas de trabajo en la institución:		
		N° de horas de docencia en la institución:		
Si Ud. es profesor a tiempo convencional: ¿cuenta con un empleo u ocupación adicional al de esta Institución?				
No <input type="radio"/>	Sí <input type="radio"/> Cuál _____ Dónde _____			
		N° de horas de trabajo en la institución:		
		N° de horas de docencia en la institución:		

Usando la escala de valoración que mejor se adecue al enunciado, marque el número correspondiente para indicar cuántas veces usted ha pensado o experimentado estas sensaciones. Si usted no ha tenido nunca estos pensamientos o sensaciones marque 1. Si usted ha tenido estos pensamientos o sensaciones marque del 2 al 5 dependiendo de la frecuencia con que se hayan presentado.

1 Nunca / Definitivamente No	2 Esporádicamente (pocas veces al año) / No	3 Regularmente (Pocas veces al mes) / A veces	4 Frecuentemente (cada semana) / Sí	5 Muy frecuentemente (varias veces a la semana) / Definitivamente Sí
---	---	---	---	--

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en la institución académica	
2. Me siento cansado al finalizar cada jornada de trabajo docente.	
3. Siento pocas ganas de enfrentar otro día de trabajo cada vez que me levanto.	
4. Trabajar todo el día es un gran esfuerzo para mí.	
5. Me siento menos entusiasmado en lo que respecta a mi trabajo.	
6. Sufro de dolores de cabeza durante el día.	
7. Siento que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
8. Se me dificulta tratar con calma los problemas emocionales que se presentan en mi trabajo docente.	
9. Me siento responsable por algunos problemas de mis estudiantes.	
10. Me cuesta resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo docente.	
11. Sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.	
12. Desconozco el sentido que tiene mi trabajo como profesor en esta institución académica.	
13. Me siento poco "involucrado" en la contribución de mi trabajo en la institución.	
14. Me es difícil comprender cómo se sienten mis estudiantes.	
15. Siento que trato a mis estudiantes de manera impersonal.	
16. Cada día pierdo más la sensibilidad hacia mis estudiantes.	
17. Me preocupa poco lo que le ocurre a mis estudiantes.	
18. Siento que trabajar directamente con otras personas me produce estrés.	
19. Trabajar en contacto directo con los estudiantes no me estimula.	
20. Siento que no estoy contribuyendo efectivamente a lo que esta organización hace.	
21. Estoy menos interesado en mi trabajo desde que asumí este rol de profesor.	
22. Siento que no soy tan bueno en el trabajo docente que realizo en la institución.	
23. Carezco de entusiasmo cuando logro algo en el trabajo.	
24. Siento que no he alcanzado muchos méritos como "profesor" en esta institución académica.	
25. Me siento inseguro de mi efectividad para cumplir con mi trabajo.	
26. Creo que mi trabajo no influye positivamente sobre otras personas.	
27. Me siento inactivo.	
28. Experimento frustración en mi trabajo.	
29. Se me hace difícil crear una atmósfera relajada con mis estudiantes.	
30. Siento que no he logrado muchas cosas útiles en mi rol de profesor.	

Por favor use la escala de valoración que mejor se adecue al enunciado, para indicar el grado con el que usted se identifica con cada una de las siguientes declaraciones. Por favor marque el número correspondiente a su respuesta.

1	2	3	4	5
No me siento absolutamente identificado	Me siento poco identificado	Me siento medianamente identificado	Me siento identificado	Me siento extremadamente identificado

31. No tengo tiempo para cumplir con todas mis actividades laborales	
32. Trabajo intensamente por períodos de tiempo prolongados.	
33. Después del trabajo llego a casa demasiado cansado para hacer las cosas que me gustan	
34. El exceso de trabajo me aleja de mis intereses personales.	
35. No cuento con el tiempo suficiente para hacer todo lo que es importante en mi rol de profesor.	
36. Tengo poco control sobre la ejecución de mi trabajo docente.	
37. Ejercicio muy poca influencia sobre mis autoridades inmediatas en la institución para obtener el equipo y el espacio que necesito para cumplir con mis roles dentro de esta institución.	
38. Cuento con escasa autonomía profesional en mi trabajo docente.	
39. Se me dificulta manejar efectivamente los problemas que se presentan en mi trabajo dentro de esta institución.	
40. Manejo escasamente la información necesaria para realizar cumplir eficazmente con mi rol de profesor.	
41. Siento que no recibo reconocimiento de los demás por mi labor docente.	
42. Mi trabajo no es apreciado (valorado).	
43. Usualmente mis esfuerzos pasan inadvertidos (desapercibidos).	
44. No recibo reconocimiento por todas las cosas en las que contribuyo.	
45. Las recompensas que recibo no se corresponden con mi esfuerzo.	
46. Siento que no existe suficiente confianza entre mis colegas.	
47. Siento que no pertenezco a un grupo de trabajo solidario.	
48. No existe cooperación entre mis colegas más cercanos.	
49. No existe comunicación abierta entre mis colegas.	
50. No me siento cercano a mis colegas.	
51. Los recursos de la institución no están asignados equitativamente.	
52. La institución carece de procedimientos efectivos para hacer válidos los reclamos, peticiones y requerimientos.	
53. Las autoridades no tratan a todos los profesores equitativamente (de manera justa).	
54. La toma de decisiones en el trabajo no es determinada por criterios objetivos.	
55. La carrera dentro de la institución no es determinada por criterios objetivos.	
56. Mis valores personales no se asemejan a los valores institucionales.	
57. Me siento inseguro de que mis actividades de trabajo cotidianas contribuyan con las metas de la institución académica.	
58. Mis expectativas de carrera no son coherentes (no se relacionan) con las metas de la institución académica.	
59. La organización a la que pertenezco no está lo suficientemente comprometida con la excelencia	
60. Trabajar aquí me obliga a sacrificar lo que más valoro.	

Por favor marque el número que mejor describe su opinión, usando la siguiente escala:

1 Mucho mejor	2 Mejor	3 No ha cambiado	4 Peor	5 Mucho peor
-------------------------	-------------------	----------------------------	------------------	------------------------

¿Cómo percibe usted los cambios durante el tiempo que ha permanecido en la institución en las siguientes áreas? Entendiendo cambio como las mejoras o desmejoras en la institución, marque 3 si usted no ha percibido cambios en los aspectos que se presentan a continuación, 1 o 2 (de acuerdo a su intensidad) si se refieren a mejoras y 4 o 5 (de acuerdo a su intensidad) si se refieren a desmejoras.

61. Servicio de la institución hacia los docentes.	
62. Resultados del trabajo de la institución.	
63. Su seguridad en el empleo.	
64. Su participación en la toma de decisiones que afectan su trabajo.	
65. Calidad del liderazgo en la institución.	
66. Cooperación entre el personal y los diferentes departamentos de la institución.	
67. Oportunidad de trabajar en actividades que usted disfruta.	
68. Contribución de la institución en la innovación.	
69. La moral de la gente que trabaja en la institución.	
70. Honestidad y claridad en la comunicación.	
71. Trabajo en equipo entre los miembros del personal.	
72. Organización de actividades recreativas por parte de la institución.	

ANEXO B

LIBRO DE CÓDIGOS

VARIABLE	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
SEXO	1	Hombre
	2	Mujer
TIPO	1	Convencional
	2	Completo
FACULTAD	1	Faces
	2	Ingeniería
	3	Derecho
	4	Humanidades y Educación
ESCUELA	1	Derecho
	2	Educación
	3	Letras
	4	Filosofía
	5	Psicología
	6	Admón y Contaduría
	7	Economía
	8	Cs. Sociales
	9	Ing. Civil
	10	Ing. Industrial
	11	Ing. Telecomunicaciones
	12	Ing. Informática
	13	Comunicación Social
GRADO DE INSTRUCCIÓN	1	Universitario
	2	Especialización
	3	Maestría
	4	Otro
CARGO EN LA INSTITUCIÓN	1	No
	2	Sí
Cuál	1	Director
	2	Investigador
	3	Coordinador
	4	Otro
Dónde	1	IIES
	2	III Históricas
	3	Esc. Comunicación Social
	4	Centro investig y form humanística
	5	Departamento audiovisual
	6	Centro de investig de la comunicación
	7	Consultoría jurídica
	8	Centro de estudios religiosos
	9	Otro

CARGO ADICIONAL	1	No
	2	Sí
Cuál	1	Investigador
	2	Asesoría/Consultoría
	3	Profesor
	4	Director (a)
	5	Jefe de Unidad
	6	Libre Ejercicio
	7	Editor
	8	RRHH
	9	Abogado
	10	Gerente
Dónde	1	BCV
	2	Empresas/Organizaciones
	3	USM
	4	UCV
	5	Unimet
	6	Organismo público
	7	Revista
	8	USB
	9	Otro
PROFESIÓN	1	Sociólogo
	2	Economista
	3	Ingeniero
	4	Administrador
	5	Abogado
	6	Comunicador Social
	7	Educador/Profesor
	8	Lic. Historia
	9	Psicólogo
	10	RRH
	11	Estadístico
	12	Lic. Filosofía
	13	Lic. en Ciencias

ANEXO C

Tabla de frecuencia Niveles de Agotamiento Emocional en Prof a tiempo completo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primer Nivel	37	42.0	94.9	94.9
	Segundo nivel	2	2.3	5.1	100.0
	Total	39	44.3	100.0	
Perdidos	Perdidos del sistema	49	55.7		
	Total	49	55.7		
Total		88	100.0		

Tabla de frecuencia Niveles de Agotamiento Emocional en Prof a tiempo convencional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primer Nivel	42	47.7	89.4	89.4
	Segundo Nivel	5	5.7	10.6	100.0
	Total	47	53.4	100.0	
Perdidos	Perdidos del sistema	41	46.6		
	Total	41	46.6		
Total		88	100.0		

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Niveles de Desgaste Profesional por factores inherentes a la persona en profesores de la UCAB	85	1	2	1.05	.21
N válido (según lista)	85				

Tabla de frecuencia Niveles de Desgaste Profesional en Prof a tiempo completo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primer Nivel	40	45.5	100.0	100.0
	Total	40	45.5	100.0	
Perdidos	Perdidos del sistema	48	54.5		
	Total	48	54.5		
Total		88	100.0		

Tabla de frecuencia Niveles de Desgaste Profesional en Prof a tiempo convencional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primer Nivel	41	46.6	91.1	91.1
	Segundo Nivel	4	4.5	8.9	100.0
	Total	45	51.1	100.0	
Perdidos	Perdidos del sistema	43	48.9		
	Total	43	48.9		
Total		88	100.0		

Tabla de frecuencia Niveles de Desgaste Profesional por factores inherentes a la persona en profesores de la UCAB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primer nivel	81	92.0	95.3	95.3
	Segundo nivel	4	4.5	4.7	100.0
	Total	85	96.6	100.0	
Perdidos	Perdidos del sistema	3	3.4		
	Total	3	3.4		
Total		88	100.0		

Tabla de frecuencia Niveles de Sobrecarga en los Profesores de la UCAB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primer nivel	42	47.7	48.3	48.3
	Segundo nivel	37	42.0	42.5	90.8
	Tercer nivel	8	9.1	9.2	100.0
	Total	87	98.9	100.0	
Perdidos	Perdidos del sistema	1	1.1		
	Total	1	1.1		
Total		88	100.0		

Percepción de los niveles de desgaste profesional generados por la sobrecarga e trabajo en profesores de la UCAB

		Niveles de Sobrecarga en los Profesores de la UCAB					
		Primer nivel		Segundo nivel		Tercer nivel	
		Recuento	% fila	Recuento	% fila	Recuento	% fila
Edades por Grupo	De 25 a 34	9	50.0%	7	38.9%	2	11.1%
	De 35 a 44	9	50.0%	7	38.9%	2	11.1%
	De 45 a 54	12	46.2%	12	46.2%	2	7.7%
	De 55 a 64	6	54.5%	4	36.4%	1	9.1%
	De 65 a 74	2	40.0%	3	60.0%		
	De 75 o más	1	100.0%				

Niveles de Desgaste Profesional según el sexo de los profesores de la UCAB

		Sexo			
		Hombre		Mujer	
		Recuento	% fila	Recuento	% fila
Niveles de Desgaste Profesional por factores inherentes a la persona en profesores de la UCAB	Primer nivel	54	66.7%	27	33.3%
	Segundo nivel	3	75.0%	1	25.0%