

CONTRASTE DE RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL DESGASTE OCUPACIONAL QUE MANIFIESTAN DOCENTES, PERSONAL DE APOYO Y ASISTENCIA A LA EDUCACIÓN DEL CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “BENITO JUÁREZ” DE PACHUCA, HGO., CON RELACIÓN A LA VALORACIÓN QUE LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL PERCIBE DEL MISMO

**SEVIGNEY MONSERRATH CERVANTES GUZMÁN
CRUZ HERNÁNDEZ ADRIANA PAOLA**

CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “BENITO JUÁREZ”

TEMÁTICA GENERAL: SUJETOS DE LA EDUCACIÓN

Resumen

Los agentes educativos, inmersos en una dualidad entre monotonía y complejidad respecto a las constantes exigencias de una sociedad cambiante, se enfrentan a vivenciar factores psicosociales que impactan significativamente su desarrollo laboral y personal.

Es en 1976 cuando Maslach y Jackson crean un instrumento que permite detectar de forma cuantitativa, en profesionales donde predomina el contacto directo con seres humanos, la presencia de una patología a la que denominan “Síndrome de Burnout” también conocido como síndrome del desgaste ocupacional.

Se realizó una investigación aplicando el Maslach Burnout Inventory (MBI) a una muestra aleatoria de profesionales de los servicios de la educación, cuyo objetivo fue conocer el desgaste ocupacional del personal docente y de apoyo y asistencia a la educación del Centro Regional de Educación Normal (CREN) “Benito Juárez” y contrastar los datos obtenidos con una adaptación del MBI que consideraba algunos de los ítems, pero adecuados a las percepciones del alumnado sobre dicho desgaste de los agentes que repercuten en su proceso de formación.

Los resultados cuantitativos obtenidos en esta primera fase de investigación, reflejan una incongruencia entre la concepción que tienen sobre su desgaste ocupacional los trabajadores del CREN, y la proyección a los alumnos.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desgaste Ocupacional, Concepción del Personal Docente y Administrativo, Percepción de la Comunidad Estudiantil, Modelo de Formación.

INTRODUCCIÓN

Situada en la capital del Estado de Hidalgo, inmersa en un estereotipo que enaltece su grandeza histórica y su amplia trayectoria académica como Escuela Normal, el CREN “Benito Juárez” ha considerado sus prácticas como una doctrina exitosa en la formación de profesionales de la educación.

Dicha institución, prepara a su comunidad estudiantil en las licenciaturas de Educación Primaria, Preescolar, Física y Especial, dotándolos de herramientas necesarias para su futura inmersión en la labor docente.

Para el logro de este propósito, en la institución se encuentran profesionales con especialidad en distintas ramas de la docencia, quienes imparten asignaturas que articulan saberes, propósitos, metodologías y prácticas que le dan sentido a los trayectos formativos de las licenciaturas.

Sin embargo, en la actualidad, viviendo en una sociedad que exige constantes cambios y una actualización permanente, los profesionales de la educación, requieren un conocimiento crítico y autorreflexivo de su quehacer docente, considerando que al ser formadores de formadores, son modelo directo en sus alumnos el cual requiere una demandante entrega holística.

Labor que va desde la planeación de actividades académicas, atención extracurricular, academias, tutorías, coordinación en trabajos de titulación, investigación, apoyo y guía para la realización de planificaciones didácticas, acompañamiento en jornadas de práctica docente, entre otras, la cual, está repercutiendo de forma considerable en su desempeño profesional, generando un desgaste ocupacional, poniendo a prueba su capacidad, física, mental y emocional.

Del mismo modo, en el CREN “Benito Juárez” se cuenta con personal de apoyo y asistencia a la educación, quienes pese a su cargo base, en múltiples ocasiones se ven en la necesidad de realizar otras actividades que les son ordenadas por trabajadores de cargos “superiores”, provocando con esto una sobrecarga a lo que sus funciones originales demandan.

La modificación de roles en ocasiones contradictorios implican la responsabilización de un mayor número de funciones generando un conflicto que para muchos profesionales es un potenciador paulatino de deterioro invisible.

Es por ello, que investigadores consolidados se dieron a la tarea de analizar los síntomas de un padecimiento común en trabajadores que brindaban un servicio social, y que estaba generando un síndrome que manifestaba estrés crónico, por ser profesiones con alta carga emocional, al que denominaron “Burnout”, término que acuñó Freudenberg en los años 70, con la finalidad de explicar el deterioro físico y psíquico de estos profesionales.

Aunque fue Maslach C. hasta 1977 quien dio a conocer este término de forma pública en un Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A), usando esta expresión para evidenciar que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban con un desgaste ocupacional.

Una definición consolidada y actualmente la más conocida para referirse al término, es la de Maslach & Jackson (1981) quienes al respecto mencionan: “Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas”. (pág. 192)

El problema encontrado es relacionado a las constantes demandas laborales de la institución, que exceden los recursos materiales y humanos, induciendo una situación de estrés en el personal docente y de apoyo y asistencia a la educación, orillándolos a dar un sobre esfuerzo que responda a ese desajuste, provocando la aparición de signos como desmotivación, agotamiento emocional, entre otros, los cuales son percibidos por sus alumnos a través de su práctica profesional.

Por lo tanto, la hipótesis planteada fue que el personal docente y de apoyo y asistencia a la educación del CREN “Benito Juárez”, al desarrollar distintos papeles en ocasiones contradictorios a sus posturas individuales y vivenciados en ambientes de monotonía, cansancio físico y desmotivación, imprimen en la formación de sus alumnos un modelo de docente “quemado”, primando más los intereses productivos institucionales que su identidad laboral.

Referente a lo anterior Albert (1986) argumenta que la representación que los estudiantes se hacen de sus profesores obedece a las necesidades o intereses relacionados con la actuación de estos en la transmisión de conocimientos, y con aspectos de personalidad de los mismos que son aceptados o rechazados por parte de los alumnos.

Son también Coll & Miras (1990) quien referente a ello mencionan:

La representación que los alumnos tienen de su profesor, lo que piensan y esperan de él, las capacidades e intenciones que le atribuyen, condicionan en gran medida su interpretación de todo

cuanto hace y dice y puede llegar también, en algunos casos a modificar el comportamiento del profesor en la dirección de las expectativas asociadas con dicha representación. (pág. 299)

Por tanto, la pregunta de investigación planteada fue ¿Cuál es la relación entre la concepción de los docentes y personal de apoyo y asistencia sobre su desgaste ocupacional con la percepción de la comunidad estudiantil del CREN “Benito Juárez”?

Objetivos

Conocer el desgaste ocupacional en una población voluntaria de docentes y personal de apoyo del CREN “Benito Juárez” del estado de Hidalgo, mediante la aplicación del MBI.

Contrastar los resultados obtenidos de los agentes educativos del CREN “Benito Juárez”, sobre los juicios que emiten de sus propias trayectorias e identidades con lo que la comunidad estudiantil percibe de su desempeño ocupacional.

DESARROLLO

A. Noción de “Burnout

Posterior a la aparición pública del término “Burnout” se han intentado un sinfín de traducciones que definan el significado preciso de la palabra, siendo “quemarse” la más utilizada. Sin embargo, también es común observar que en múltiples investigaciones se siga utilizando el término “Burnout” justificando acertadamente que las traducciones utilizadas no abarcan toda la extensión del concepto.

Las investigaciones hacia este síndrome han prevalecido en profesionales de los servicios humanos. “Es la relación intensa con otras lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome, aunque de forma más completa podemos entender el “Burnout” como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo” (Álvarez Gallego & Fernández Ríos, 1991, pág. 258).

Desde los años 80 se ha demostrado que existe una amplia relación entre el trabajo docente y trastornos de salud físicos y psicológicos (Martínez, 2009). Estas transformaciones en la salud de los profesionales de los servicios de la educación, evidentemente influyen de forma directa en la productividad del desempeño profesional, cuestión que es percibida por el alumnado que convive con ellos y se encuentra en formación permanente.

Para la detección de la presencia del Burnout en profesionales de los servicios humanos existen múltiples instrumentos estandarizados y no estandarizados, sin embargo, el más utilizado en

todo el mundo desde 1986 es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). En este instrumento se mide el síndrome detectando el nivel de permanencia de tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El agotamiento emocional es la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito emocional y afectivo. La despersonalización como el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo. Por último, la baja realización personal, se refiere a la tendencia a evaluarse negativamente en cuanto a sentimientos de autoeficacia y nivel de realización. (Olivares Faúndez & Gil-Monte, 2009).

De acuerdo con el manual del MBI, estos tres síntomas deben ser independientemente medidos, ya que, según sus autoras, los análisis factoriales confirman configuraciones distintas de cada uno de ellos. (Maslach & Jackson, 1986). Es por ello que el instrumento está conformado por 22 ítems de los cuales nueve son para medir el agotamiento emocional, cinco la despersonalización y ocho la baja realización en el trabajo.

B. Ruta metodológica

Se ubicó en un paradigma positivista originado fundamentalmente en la obra de Auguste Comte y Émile Durkheim los cuales proponen que el estudio de fenómenos sociales requiere ser “científico” sosteniendo que todos los fenómenos que estudiaban las ciencias eran medibles.

Además, otro pionero de las ciencias sociales: Max Weber, introduce el término “verstehen” o “entender”, con lo que reconoce que además de la descripción y medición de variables sociales, deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto donde ocurre el fenómeno.

Considerando a Sampieri, Fernández & Baptista (2010), el enfoque que adoptó esta investigación fue cuantitativo debido a que es un proceso, secuencial y probatorio.

Al observar el fenómeno tal cual como se dio en su contexto natural y sin manipular o influir en las variables independientes porque ya sucedieron, el método utilizado fue no experimental, con un diseño transeccional descriptivo debido a que se recolectaron datos en un solo momento y el objetivo fue indagar la incidencia o nivel de una variable en la población.

Las técnicas utilizadas fueron la observación, considerada por Comte como uno de los cuatro métodos medulares de investigación sociológica (junto con la comparación, el análisis histórico, y la

experimentación), además de ser definida en The American Heritage Dictionary of the English Language como “el acto de notar un fenómeno a menudo con instrumentos, y registrándolo con fines científicos” (Álvarez-Gayou, 2003, pág. 104).

Y la encuesta, que en esta investigación se ubica en una escala tipo Likert. La cual es un patrón, conjunto, medida o estimación regular de acuerdo con algún estándar o tasa, respecto de una variable. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 220)

Para la recolección de datos en el CREN “Benito Juárez”, se utilizó un instrumento estandarizado que permite la detección del desgaste profesional, utilizando una de las múltiples adaptaciones al castellano del MBI con una escala tipo Likert de 5 puntos: 1, nunca; 2, algunas veces al año; 3, algunas veces al mes; 4, algunas veces a la semana; 5, diariamente. (Ver Anexo A)

El objetivo fue generalizar los datos de las muestras poblacionales contando con 33 profesionales de los servicios de la educación, de los cuales 17 fueron docentes, 16 personal de apoyo y asistencia a la educación, además de 51 alumnos, que reflejan el total de población voluntaria para la investigación.

Relacionado a la aplicación de los instrumentos utilizados en esta investigación, se solicitó la participación voluntaria de personal de la institución, estableciendo un rapport, informando de forma individual que su contribución sería anónima y en todo momento se evitó comentar el propósito de la investigación ya que se temía que al escuchar el término “desgaste ocupacional” hubiese una predisposición, orillando a obtener respuestas no fidedignas.

No fue posible la aplicación total del MBI ya que el 73.1% de personal se negó a ello. Probablemente esta negativa esté relacionada con que en la actualidad, la docencia es una profesión poco valorada y sumamente criticada, lo que ha provocado que los agentes inmersos se encuentren en una actitud defensiva donde se muestran cohibidos ante la sociedad, temiendo a sus ataques y a una posible desvalorización por cualquier acto.

Por otro lado, para conocer la percepción de los alumnos de la Escuela Normal respecto al desgaste del personal que labora en la institución donde se están formado, fue necesario aplicar una encuesta con algunos de los ítems que se consideraron más representativos de los dirigidos a los docentes, pero con modificaciones acordes al alumnado y a lo que de ellos se requirió conocer, donde las opciones de respuesta fueron: Ninguno, La mayoría no, Algunos sí – algunos no, La mayoría sí, Todos. (Ver Anexo B)

La encuesta constó de nueve ítems de los cuales cuatro referían a la apreciación de cansancio emocional, tres a realización personal y dos a despersonalización y fue aplicado en una muestra poblacional voluntaria de 51 alumnos de las cuatro licenciaturas impartidas en la institución, aunque cabe destacar que al igual que los docentes, una gran cantidad de alumnos mostró poco interés o negación a contestar el instrumento.

C. Resultados

Para el análisis del MBI aplicado a docentes y personal de apoyo y asistencia a la educación, el primer paso fue separar los ítems de acuerdo a las tres dimensiones existentes, es decir, cuáles correspondían a cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Posteriormente, se realizó una sumatoria de los puntajes de cada ítem para obtener el valor mayor por cada dimensión del MBI y con ello definir intervalos así como la amplitud de los mismos, lo que arrojó cinco intervalos por categoría, mismos que se establecieron con muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

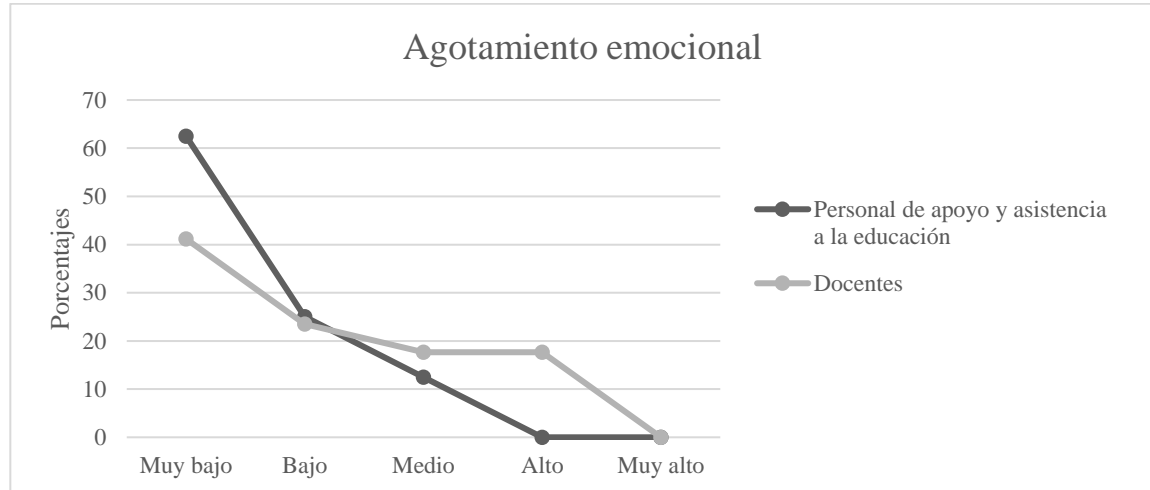
Del mismo modo, fue indispensable el registro de las frecuencias según cada intervalo para con base a ello, determinar cálculos estadísticos que permitieran conocer el valor porcentual de los resultados obtenidos según la concepción del desempeño profesional tanto de docentes como personal de apoyo y asistencia.

En el caso del análisis de resultados de los alumnos, también se separaron las percepciones del desgaste ocupacional entre docentes y personal de apoyo, al igual que con el instrumento aplicado a los docentes se categorizó según las tres dimensiones y se realizó un concentrado para visualizar cuáles fueron sus opciones de respuesta. (Ver Tabla 1)

Los resultados obtenidos en el análisis estadístico de esta primera fase de investigación, muestran que la mayor parte del personal, es decir, el 41% de los docentes y 63% del personal de apoyo del CREN “Benito Juárez” se perciben en un nivel “muy bajo” de agotamiento emocional, evidenciando que no se sienten defraudados, desgastados y frustrados por lo tanto consideran que están explotando al máximo su quehacer profesional en el ámbito emocional y afectivo. (Ver Tabla 2 y 3)

Figura 1

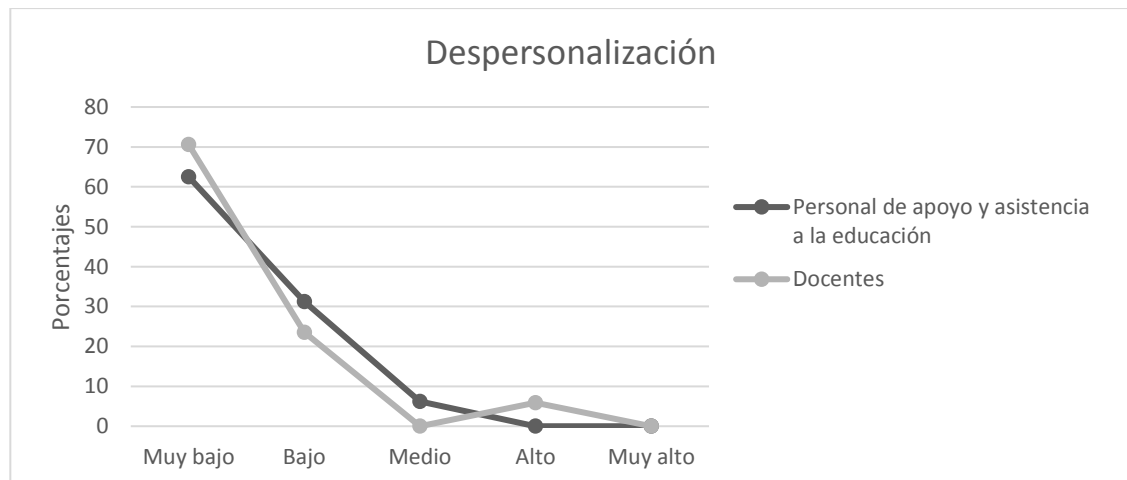
Contraste de agotamiento emocional



Con relación a la dimensión de despersonalización, la mayor cantidad del personal se ubicó en el nivel “muy bajo” con 71% los docentes y 63% personal de apoyo, mostrando que no han desarrollado un carácter negativo hacia las personas destinatarias de su trabajo. (Ver Tabla 4 y 5)

Figura 2

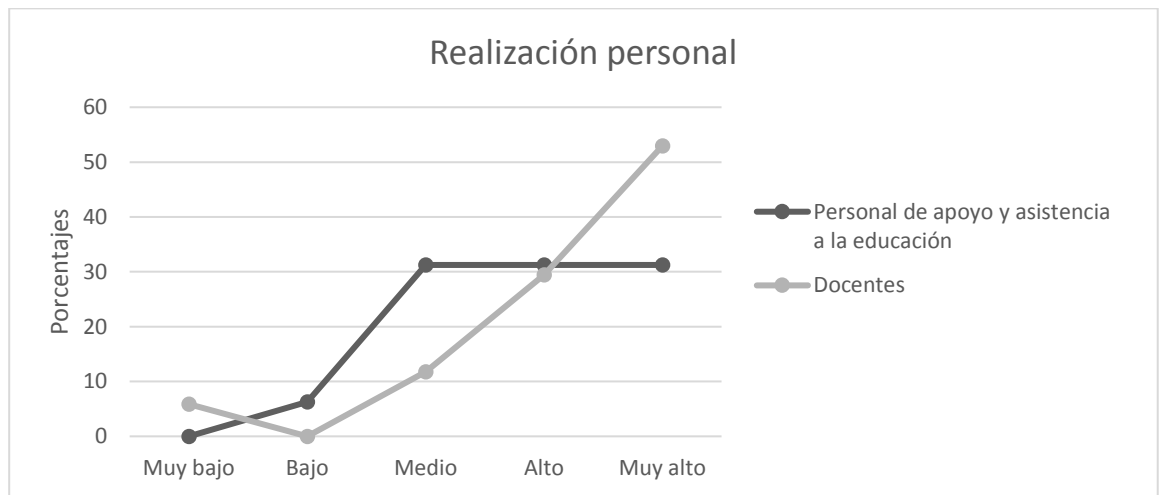
Contraste de despersonalización



Por último, el nivel de realización personal muestra diferentes resultados para ambos agentes, por un lado los docentes se ubican en un nivel “muy alto” con 53%, autoevaluándose positivamente con un sentimiento de competencia en el trabajo, mientras que el personal de apoyo, muestra una puntuación constante de 31% en los niveles “medio”, “alto” y “muy alto”. Por lo tanto están considerando un estancamiento en su nivel de autoeficacia y realización. (Ver tabla 6 y 7)

Figura 3

Contraste de realización personal

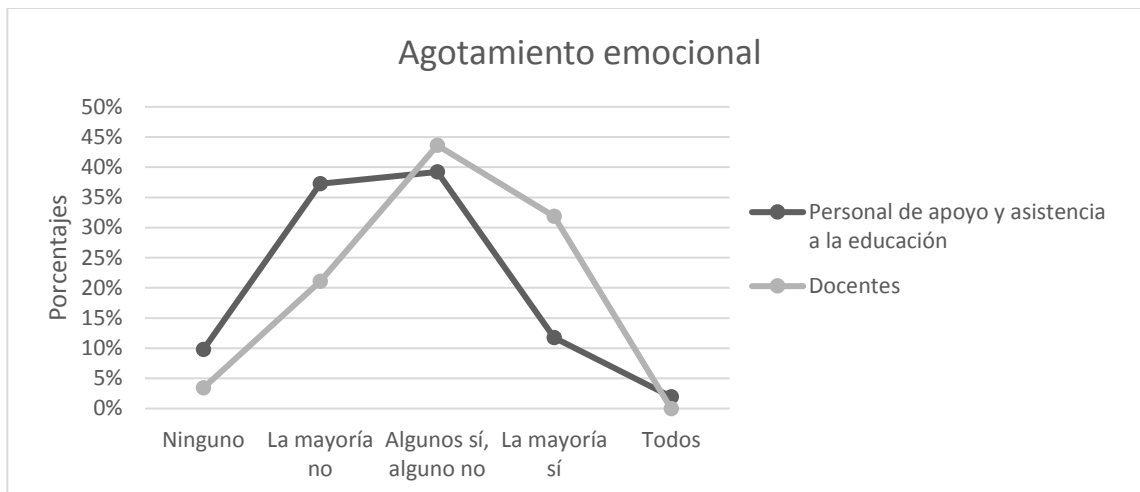


A pesar de que el cargo que desempeñan los docentes y el personal de apoyo y asistencia es diferente en la carga horaria, las tareas a realizar y la constancia en el contacto directo con individuos, en las categorías de agotamiento emocional y despersonalización coinciden en los niveles “bajos” y “muy bajos” por lo que se concluye que el contacto directo con seres humanos, determina en cierta medida la motivación extrínseca y con ello la realización personal.

Los resultados de los alumnos en la dimensión de agotamiento ocupacional ubicaron la mayor cantidad de respuestas en que “algunos sí, algunos no” de ellos reflejan agotamiento emocional con un 44% en docentes y 39% en personal de apoyo. (Ver Tabla 8)

Figura 4

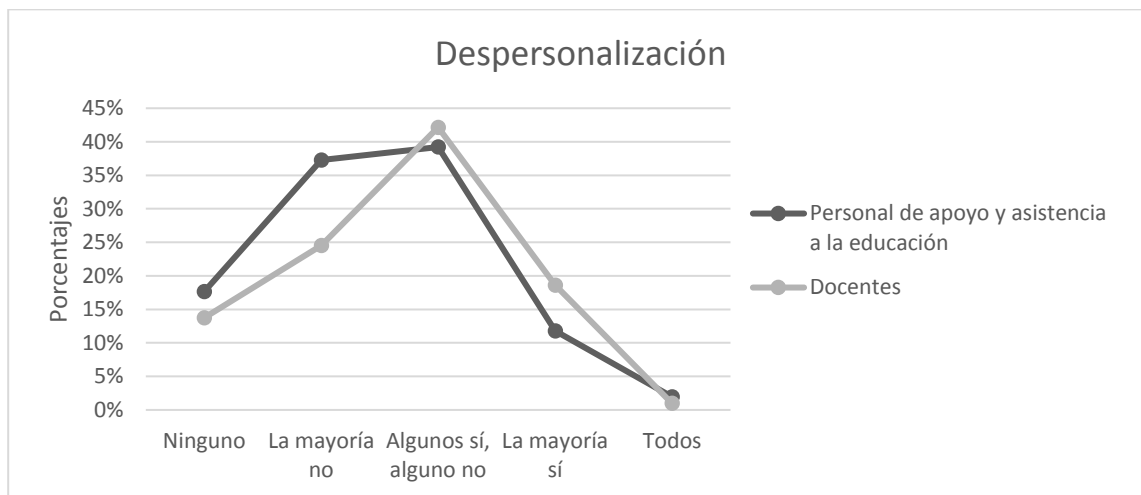
Percepción de agotamiento emocional



Para la dimensión de despersonalización sus respuestas se inclinaron por la opción “algunos sí, algunos no” con un 42% docentes y 39% personal de apoyo. (Ver Tabla 9)

Figura 5

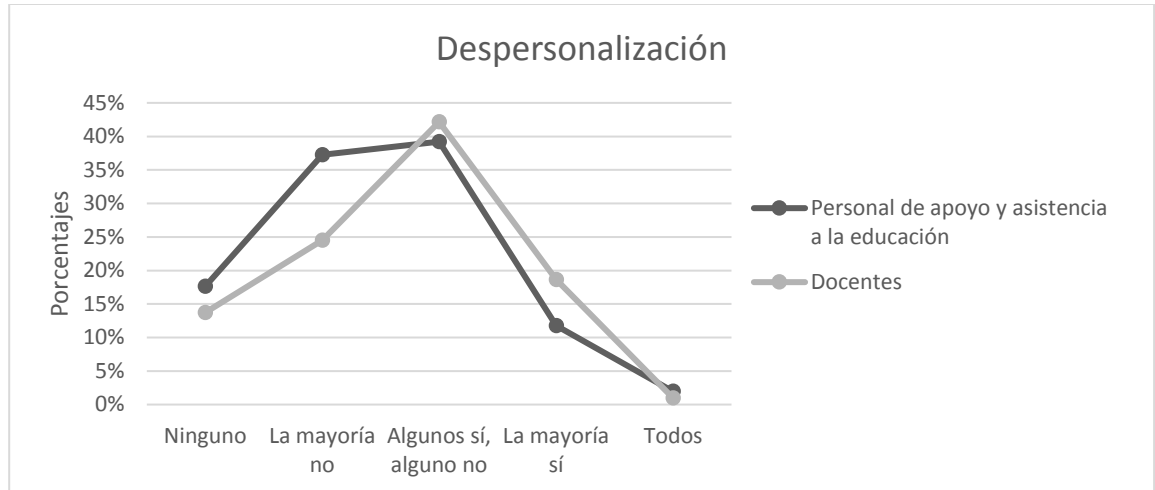
Despersonalización



Para la dimensión de “realización personal” los alumnos refirieron un 50% para “algunos sí, algunos no” en docentes y 33% para “algunos sí, algunos no” respectivamente en personal de apoyo. (Ver Tabla 10)

Figura 6

Realización personal



CONCLUSIONES

En los profesionales educativos se involucra la realización de una amplia gama de labores que en conjunto repercuten en la aparición de un desgaste ocupacional paulatino, en muchos casos, invisible para ellos mismos.

Retomando la importancia de los aspectos éticos de la educación y de la profesión, es recordar que el profesor, con sus actitudes y actuación en general, “representa” todo aquello que queremos enseñar.

Al notar un desfase entre la concepción del personal y la percepción de los alumnos, se pone en duda la veracidad de las respuestas obtenidas, por lo que resulta importante conocer más variables para la formulación de un juicio fidedigno que garantice la ubicación correcta de sus niveles sin una predisposición, por lo que la teoría de la organización resultará fundamental en la segunda fase de investigación.

La cual consistirá en la realización de un estudio a profundidad para conocer cuestiones sociodemográficas y relacionar estas con los profesionales en los que sí se detectó la presencia del síndrome.

Una vez detectados los niveles reales, será de vital importancia investigar el enfrentamiento defensivo que están presentando ante el desgaste, y con base a ello, producir cambios

en las actitudes y conductas promoviendo que la institución brinde un apoyo psicosocial, junto con condiciones de trabajo más flexibles.

TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1
Percepción del Burnout por la comunidad estudiantil

Ítems	Ninguno	Casi nadie	Algunos	La mayoría	Todos	Total
Consideras que se sienten emocionalmente defraudados.	9	18	20	4	0	51
Crees que te entienden fácilmente cuando solicitas su apoyo.	0	11	12	22	6	51
Sientes que te tratan como objeto impersonal.	16	21	11	3	0	51
Piensas que están desgastados.	2	19	21	7	2	51
Están influyendo en los alumnos positivamente.	4	19	18	10	0	51
Valorarías que se sienten frustrados.	4	20	20	7	0	51
Sientes que realmente no les importa lo que te ocurre.	2	23	13	10	3	51
Crean un clima agradable en las interacciones de su profesión.	1	10	21	18	1	51
Consideras limitados sus quehaceres profesionales.	5	19	19	6	2	51

Tabla 2
Niveles de agotamiento emocional en docentes

	Intervalo	F	X	Rel	Fa	Fr	Fi Xi	LR
Muy bajo	9-15	7	12	0.412	7	41%	84	8.5-15.5
Bajo	16-22	4	19	0.235	11	24%	76	15.5-22.5
Medio	23-29	3	26	0.176	14	18%	78	22.5-29.5
Alto	30-36	3	33	0.176	17	18%	99	29.5-36.5
Muy alto	37-45	0	41	0.000	17	0%	0	37.5-45.5

Tabla 3
Niveles de agotamiento emocional en personal de apoyo y asistencia a la educación

	Intervalo	Fa	X	Fel	Fa	Fr	Fi Xi	LR
Muy bajo	9-15	10	12	0.625	10	63%	120	9.5-15.5
Bajo	16-22	4	19	0.250	14	25%	76	15.5-22.5
Medio	23-29	2	26	0.125	16	13%	52	22.5-29.5
Alto	30-36	0	33	0.000	16	0%	0	29.5-36.5
Muy alto	37-45	0	41	0.000	16	0%	0	37.5-45.5

Tabla 4
Niveles de despersonalización en docentes

	Intervalo	Fa	X	Fel	Fa	Fr	Fi Xi	LR
Muy bajo	5-8	12	6.5	0.706	12	71%	78	5.5-8.5
Bajo	9-12	4	10.5	0.235	16	24%	42	8.5-12.5
Medio	13-16	0	14.5	0.000	16	0%	0	13.5-16.5
Alto	17-20	1	18.5	0.059	17	6%	18.5	16.5-20.5
Muy alto	21-25	0	23	0.000	17	0%	0	20.5-25.5

Tabla 5
Niveles de despersonalización en personal de apoyo y asistencia a la educación

	Intervalo	Fa	X	Fel	Fa	Fr	Fi Xi	LR
Muy bajo	5-8	10	6.5	0.625	10	63%	65	5.5-8.5
Bajo	9-12	5	10.5	0.313	15	31%	52.5	8.5-12.5
Medio	13-16	1	14.5	0.063	16	6%	14.5	13.5-16.5
Alto	17-20	0	18.5	0.000	16	0%	0	16.5-20.5
Muy alto	21-25	0	23	0.000	16	0%	0	20.5-25.5

Tabla 6
Niveles de realización personal en docentes

	Intervalo	Fa	X	Fel	Fa	Fr	Fi Xi	LR
Muy bajo	8-13	1	10.5	0.059	1	6%	10.5	8.5-13.5
Bajo	14-19	0	16.5	0.000	1	0%	0	13.5-19.5
Medio	20-25	2	22.5	0.118	3	12%	45	19.5-25.5
Alto	26-31	5	28.5	0.294	8	29%	142.5	25.5-31.5
Muy alto	32-40	9	36	0.529	17	53%	324	31.5-40.5

Tabla 7
Niveles de realización personal en personal de apoyo y asistencia a la educación

	Intervalo	Fa	X	Fel	Fa	Fr	Fi Xi	LR
Muy bajo	8-13	0	10.5	0.000	0	0%	0	8.5-13.5
Bajo	14-19	1	16.5	0.063	1	6%	16.5	13.5-19.5
Medio	20-25	5	22.5	0.313	6	31%	112.5	19.5-25.5
Alto	26-31	5	28.5	0.313	11	31%	142.5	25.5-31.5
Muy alto	32-40	5	36	0.313	16	31%	180	31.5-40.5

Tabla 8
Percepción de los alumnos sobre el agotamiento emocional

	Docentes	Personal de apoyo
Ninguno	3%	10%
La mayoría no	21%	37%
Algunos sí, algunos no	44%	39%
La mayoría sí	32%	12%
Todos	0%	2%

Tabla 9
Percepción de los alumnos sobre la despersonalización

	Docentes	Personal de apoyo
Ninguno	14%	18%
La mayoría no	25%	37%
Algunos sí, algunos no	42%	39%
La mayoría sí	19%	12%
Todos	1%	2%

Tabla 9
Percepción de los alumnos sobre la realización personal

	Docentes	Personal de apoyo
Ninguno	1%	3%
La mayoría no	22%	26%
Algunos sí, alguno no	50%	33%
La mayoría sí	25%	33%
Todos	1%	5%

ANEXOS

Anexo A. Maslach Burnout Inventory (MBI)

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



Marque con una (x) expresando la frecuencia que considere adecuada a su ejercicio laboral.

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

ÍTEM	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado por el trabajo.					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

Licenciatura en Educación Primaria 6to. "U"

Realizado por:
Sevigney Monserrath Cervantes Guzmán
Adriana Paola Cruz Hernández

Anexo B. Adaptación para la comunidad estudiantil del Maslach Burnout Inventory.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A ALUMNOS



Responde a los siguientes ítems que corresponden al **desempeño profesional** de los **docentes** del CREN "Benito Juárez", marcando con una (x) donde se exprese la cantidad que predomina.

Ítems	Ninguno	La mayoría no	Algunos sí, algunos no	La mayoría sí	Todos
Consideras que se sienten emocionalmente defraudados.					
Crees que te entienden fácilmente cuando solicitas su apoyo.					
Sientes que te tratan como objeto impersonal.					
Piensas que están desgastados.					
Están influyendo en los alumnos positivamente.					
Valorarías que se sienten frustrados.					
Sientes que realmente no les importa lo que les ocurre a los alumnos.					
Crean un clima agradable en las interacciones de su profesión.					
Consideras limitados sus quehaceres profesionales.					

Responde a los siguientes ítems que corresponden al **desempeño profesional del personal de apoyo y asistencia a la educación** del CREN "Benito Juárez", marcando con una (x) donde se exprese la cantidad que predomina.

Ítems	Ninguno	La mayoría no	Algunos sí, algunos no	La mayoría sí	Todos
Consideras que se sienten emocionalmente defraudados.					
Crees que te entienden fácilmente cuando solicitas su apoyo.					
Sientes que te tratan como objeto impersonal.					
Piensas que están desgastados.					
Están influyendo en los alumnos positivamente.					
Valorarías que se sienten frustrados.					
Sientes que realmente no les importa lo que les ocurre a los alumnos.					
Crean un clima agradable en las interacciones de su profesión.					
Consideras limitados sus quehaceres profesionales.					

Licenciatura en Educación Primaria 6to. "Ú"

Realizado por:
Sevigney Monserrath Cervantes Guzmán
Adriana Paola Cruz Hernández

REFERENCIAS

- Albert, E. (1986). *El alumno y el profesor: Implicaciones de una relación*. Madrid: Universidad de Murcia.
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XI(39), 257-265.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología* (Primera ed.). México: Paidós.
- Coll, C., & Miras, M. (1990). La representación mutua profesor/alumno y sus repercusiones sobre la enseñanza y el aprendizaje . En C. Coll, M. Miras, & J. Palacio, *Desarrollo Psicológico y educación III. Psicología de la Educación* (Vol. II, págs. 297-314). Madrid, España, España: Alianza Editorial.
- Martínez, C. A. (2009). La docencia: Enfermedades frecuentes de esta profesión. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1(1). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ced/02/cam6.htm>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (Segunda ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Olivares Faúndez, V. E., & Gil-Monte, P. R. (Julio/Septiembre de 2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventoty" (MBI). *Ciencia & Trabajo*(33), 160/167.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.