



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Medicina

RELACIÓN DEL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL Y EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DEL A
FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO

Tesis

Que como parte de los requisitos
para obtener el Diploma de la

MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN MÉDICA, LÍNEA TERMINAL
EN EDUCACIÓN

Presenta:

C.D.E.O. CLAUDIA VERÓNICA CABEZA CABRERA

Dirigido por:

DRA. MA. LUISA LEAL GARCÍA

Querétaro, Qro. A marzo 2021



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Medicina
Maestría en Investigación Médica Línea Terminal en Educación

“Relación del Síndrome de Desgaste Profesional y el Nivel de Satisfacción Laboral
en Docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de
Querétaro”

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el
Grado de Maestría en Investigación Médica, Línea Terminal en Educación

Presenta:

C.D.E.O. Claudia Verónica Cabeza Cabrera

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

Dra. Ma. Luisa Leal García
Presidente

Dr. Miguel Ángel Rangel Alvarado
Secretario

Dr. José Trinidad López Vázquez
Vocal

Dra. Guadalupe Zaldívar Lelo de Larrea
Suplente

Dr. Miguel Francisco Javier Lloret Rivas
Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
Fecha de aprobación por el Consejo Universitario (marzo 2021)
México

.RESUMEN

Introducción: La actividad docente a nivel superior es una actividad propicia a desarrollar el estrés, debido a las múltiples actividades y exigencias laborales. Algunos estudios evidencian que los profesionales de la salud y los docentes son poblaciones vulnerables a sufrir el Síndrome de Desgaste Profesional "Burnout" (SDP) debido al estrés al que están expuestos, ya que tienen largas jornadas laborales y contacto con la enfermedad. **Objetivo:** Identificar la relación del Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Medicina de la UAQ. **Material y métodos:** Con una perspectiva cuantitativa con un tipo de estudio observacional, transversal, descriptivo y correlacional, se obtuvo información necesaria para saber si existe relación positiva o negativa entre ambas condiciones mediante la recolección de datos de dos cuestionarios. Estos cuestionarios se aplicaron a 104 docentes activos de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro durante el periodo de septiembre de 2014 a marzo de 2015. **Resultados:** Se encontró una correlación negativa del 0.75 entre el Síndrome de Burnout (SDP) y el nivel de Satisfacción Laboral. **Conclusiones:** El estrés crónico predispone la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional, lo que afecta su nivel de satisfacción laboral y puede también tener implicaciones en su desempeño. Por último se sugiere continuar con este tipo de encuestas que permitan hacer propuestas puntuales para mejorar la calidad de vida y bienestar del personal docente.

Palabras clave: Síndrome de Desgaste Profesional "Burnout", satisfacción laboral, personal docente.

SUMMARY

Introduction: The teaching activity at the top level is conducive to develop stress, due to the multiple activities and labour requirements. Some studies show that health professionals and teachers are vulnerable to suffer the syndrome of professional wear (SDP) due to the stress to which they are exposed since they have long working hours and contact with the disease. **Objective:** Identify the relationship between Professional Wear Syndrome and job satisfaction among teachers from UAQ Medicine School. **Material and methods:** With a quantitative perspective with a type of observational, transversal, descriptive and correctional study. In order to know if there is positive or negative relationship between both conditions, information was obtained by recollecting data from two surveys. These were answered by 104 active teachers from UAQ Medicine School during September 2014 – March 2015 period. **Results:** A negative correlation of 0.75 between presence of Burnout Syndrome and job satisfaction level was obtained. **Conclusions:** Chronic stress predisposes the presence of Professional Wear Syndrome, which affects teacher's performance, decreasing their job satisfaction. Finally, it is suggested to continue with this type of surveys that allow making specific proposals to improve the quality of life and welfare of the teaching staff.

Key words: Syndrome and job satisfaction "Burnout", job satisfaction, teachers staff.

DEDICATORIAS

Dedico la culminación de 2 años de esfuerzo y aprendizaje a mi Familia, por su paciencia, apoyo y comprensión.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

A mi esposo Hugo por su gran amor y comprensión.

A mis 3 hijos: Diego, Emilio y Sofía, que a pesar de su corta edad comprendieron la razón de mis ausencias, recibíendome siempre con abrazos y sonrisas.

En especial a Emilio que a pesar de su problema de salud, tratamientos y cirugías cardiacas, con su bella sonrisa me dio fuerzas y ánimo para continuar.

A los abuelos de mis hijos: Sara, Fausto y Ma. Dolores, por su ayuda y apoyo incondicional para con mis hijos, ayudándome a cuidarlos con gran amor y paciencia.

A mis amigos del alma y compañeros de esta gran experiencia: Elisa, Laura, Gustavo y Héctor, maravillosas esas noches de estudio.

A mis maestros, asesores y Coordinadores por enseñarme el gusto por seguir estudiando, transmitiendo no sólo sus conocimientos sino también su calidad humana.

A nuestra Facultad de Medicina-Universidad Autónoma de Querétaro, por brindarnos programas de Posgrado de gran Calidad Académica.

Índice

CONTENIDO	Página
Resumen	I
Summary	li
Dedicatorias	lii
Agradecimientos	lv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Índice de figures	vii
Abreviaturas	viii
1 .INTRODUCCIÓN	1
1.1 Objetivo general	2
1.1.1 Objetivos específicos	2
1.2 Justificación	3
1.3 Planteamiento del problema	4
1.3.1 Pregunta de investigación	4
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	
<i>2.1 Síndrome de desgaste profesional “Burnout”</i>	5-8
2.1.1 Factores desencadenantes	9
2.1.2 Manifestaciones clínicas	10
2.1.3 Afrontamiento	11
2.1.4 Consecuencias	12
2.1.5 El Burnout en Médicos	13
<i>2.2 Satisfacción laboral</i>	13-14
2.2.1 La satisfacción laboral en la enseñanza	15
2.2.2 Satisfacción laboral en varios ámbitos	16
2.2.3 Dimensiones asociadas a la satisfacción laboral	16
2.2.4 Teorías de la satisfacción laboral	17
<i>2.3 Características de la Institución de estudio: Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro</i>	18

2.4 <i>Docentes</i>	19
2.4.1 Funciones del docente	19
3. METODOLOGÍA	
3.1 Diseño de la investigación	20
3.2 Variables a estudiar e instrumentos de medición	20
3.3 Evaluación del Síndrome de Desgaste Profesional	21-22
3.4 Evaluación de la Satisfacción Laboral	22-23
3.5 Hipótesis	24
3.6 Procedimiento a seguir	24
3.7 Consideraciones éticas	24
3.8 Análisis estadístico	25
4. RESULTADOS	
4.1 Características de la población de estudio	25
4.2 Resultados del Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)	25-28
4.3 Resultados de la Satisfacción laboral	29-36
4.4 Comprobación de hipótesis	37
5. DISCUSIÓN	38
6. CONCLUSIONES	39
7. PROPUESTAS	40
7.1 Estrategias de intervención individuales	40
7.2 Estrategias de intervención grupales	41
7.3 Estrategias Organizacionales	42
LITERATURA CITADA	
APÉNDICE	
Cuestionarios	
Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	Página
Tabla 1 Coeficiente de correlación de Pearson	37
Tabla 2 Coeficiente de Correlación Alfa de Cronbach (Índice de Consistencia Interna)	37

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	Página
Figura 1. Frecuencia del Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional.	26
Figura 2 Frecuencia del Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización.	27
Figura 3 Frecuencia del Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal.	28
Figura 4 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión I diseño del trabajo.	29
Figura 5 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión II satisfacción laboral.	30
Figura 6 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión III oportunidades de desarrollo futuro.	31
Figura 7 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión IV Relaciones sociales y tiempo libre.	32
Figura 8 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión V reconocimiento del propio desempeño laboral.	33
Figura 9 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión VI valoración social del trabajo.	34
Figura 10 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión VII recompensas extrínsecas.	35
Figura 11 Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión VIII oportunidades de promoción.	36

ABREVIATURAS

SDP: Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout)

SL: Satisfacción Laboral

UAQ: Universidad Autónoma de Querétaro

AE: Agotamiento Emocional o Cansancio Emocional

DP: Despersonalización

FRP: Falta de Realización Personal

Dirección General de Bibliotecas UAQ

1. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Desgaste Profesional o de Burnout es una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. Se define como una enfermedad que resulta de una exposición prolongada al estrés laboral y se caracteriza por 3 dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Se presenta por una interacción de variables afectivas, de aptitud (cognición) y de actitud (conducta). Incluyendo también la variable organizacional o de entorno laboral.

Por otro lado la satisfacción laboral se puede definir como el resultado de comparar lo que realmente se tiene como trabajador y las expectativas laborales. En cuanto al área de la docencia se puede entender desde 2 perspectivas importantes la personal y la profesional: la primera se refiere a la satisfacción que siente el individuo al ver gratificadas sus necesidades, y la profesional se refiere a la satisfacción o insatisfacción que sienta el individuo con sus relaciones en el trabajo y su entorno.

La importancia de esta investigación radica en que diversos estudios han demostrado que los profesionales de la salud y los docentes son poblaciones vulnerables a sufrir el Síndrome de Desgaste Profesional, debido al estrés al que están expuestos y a las largas jornadas laborales. En la Facultad de Medicina la población a estudiar reúne las dos condiciones son docentes universitarios y son profesionales de la salud: Médicos u Odontólogos. Además en este contexto laboral no se han realizado estudios similares.

Con este estudio se pretende identificar la relación entre el Síndrome de Desgaste Profesional y el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro, ya que al conocer la situación actual de los docentes se les puede proveer de alguna técnica de afrontamiento.

1.2. OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación del Síndrome de Desgaste Profesional y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Medicina de la UAQ.

1.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.- Determinar la frecuencia del Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

2.- Determinar el nivel (grados: 1= muy bajo, 2= bajo, 3= medio, 4= alto y 5= muy alto) de Satisfacción Laboral en sus 8 dimensiones: Diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción.

3.- Determinar el Síndrome de Desgaste Profesional y el nivel de Satisfacción Laboral de acuerdo a las características sociodemográficas: género, edad, tipo de contratación y estado civil.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La actividad docente a nivel superior es una actividad propicia a desarrollar el estrés, debido a las múltiples actividades y exigencias laborales. Algunos estudios evidencian que los profesionales de la salud y los docentes son poblaciones vulnerables a sufrir el síndrome de desgaste profesional debido al estrés al que están expuestos, ya que tienen largas jornadas laborales y contacto con la enfermedad. Además la profesión docente en el área de la salud está sujeta al contacto con diferentes factores estresantes que pueden afectar la salud de quienes la desempeñan.

En la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) todos los docentes reúnen 2 condiciones laborales: docencia (con múltiples funciones entre ellas investigación) y profesional de la salud. Por lo que la Facultad se convierte en un ambiente propicio para desarrollar el Síndrome de Desgaste Profesional "Burnout" y ocasionar alteraciones psicológicas, físicas y de conducta por lo que el nivel de satisfacción laboral puede verse alterado.

2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto educativo, el agotamiento es provocado por las demandas de los estudiantes, sus familias y los demás profesores. Lo cual conlleva a actitudes cínicas y de indiferencia hacia el trabajo que realizan. Y la despersonalización lleva a actitudes lejanas hacia los estudiantes, tratándolos como objetos. Por lo que el detectar y atender estas actitudes es de suma importancia ya que la educación actual requiere de una formación integral basada en competencias, donde el Médico u Odontólogo docente no podrá desempeñar el papel de mediador en el proceso enseñanza-aprendizaje si no tiene un equilibrio entre salud física, emocional y conductual.

Otra condición importante para que se presente el Síndrome de Burnout es desempeñar actividades como profesionales del área de la salud, debido a que al estar en contacto con situaciones estresantes y de enfermedad, provocan que laboren en un ambiente tenso ya que deben resolver constantemente muchos problemas de manera repentina.

Por lo tanto se puede decir que la aparición del SDP o Burnout es el resultado de la interacción entre las variables de personalidad y las variables del ambiente.

1.3.1 Pregunta de investigación

¿Qué relación guarda el Síndrome de desgaste profesional con la satisfacción laboral del personal docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro?

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Síndrome de Desgaste Profesional “Burnout”

El concepto de Burnout fue descrito por Herbert J. Freudenberger en 1975 como “sensación de fracaso y una existencia gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Freudenberger fue un psiquiatra que laboraba en una clínica de la ciudad de Nueva York, donde observó que sus compañeros de trabajo iban perdiendo la energía conforme avanzaba el tiempo hasta llegar a niveles altos de agotamiento y mostrando síntomas de ansiedad y depresión. (Apiquian, 2007).

En 1976 Cristina Maslach entrevistó a un amplio rango de trabajadores de servicios, donde abordó el tema del estrés generado por el trabajo y obtuvo como resultado que esta tensión tenía implicaciones importantes en las identidades profesionales y conductas en el trabajo.

Posteriormente describieron el síndrome como “la erosión del alma”, que se refiere a un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente está realizando. Dicha erosión afecta los valores, la dignidad y el espíritu de la persona, por lo que es difícil su recuperación sino se cuenta con el apoyo necesario. Esta erosión responde al desajuste entre las necesidades del individuo y las demandas de la organización. (Maslach y Leiter 1997)

A partir de 1977 Cristina Maslach conceptualiza el Síndrome como una respuesta a un estrés emocional crónico, que se caracteriza por síntomas como agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y con sus actividades a desarrollar en el trabajo. (Maslach 1997)

Debido a que se le asociaba con las responsabilidades que se adquieren con los trabajos de asistencia a personas, también se le llamó “fatiga de compasión” (Cordes y Dougherty 1993)

El Síndrome de Desgaste Profesional ó Burnout es una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, y se le conoce también como: Síndrome de Burnout, de aniquilamiento, de estar quemado, de desmoralización o de agotamiento emocional. (Apiquian, 2007).

Se presenta con mayor frecuencia en profesionales que se desempeñan en contacto directo con las personas, en prestación de servicios y atención al público. (Buzzeti, 2005). En trabajadores de servicios asistenciales: Médicos, enfermeras, profesores, terapeutas, psicólogos, policías, etc. (Barraza, 2007).

Los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales que se caracterizan por un buen desempeño, son comprometidos con su trabajo y tienen expectativas altas sobre las metas que se proponen y realizan reconocidos aportes dentro de las organizaciones. Sin embargo cuando el resultado de su gestión no cumple las expectativas propias ni las de sus clientes, y la organización no es capaz de entregar el apoyo necesario, estos profesionales se ven expuestos a un nivel alto de estrés y frustración. Si esta situación se vuelve crónica, finalmente se termina deteriorando su capacidad para lograr un desempeño adecuado, por lo tanto las condiciones se vuelven óptimas para el desarrollo del Burnout (Maslach 2001).

Existen diversas definiciones de este Síndrome pero fue en 1981 cuando Maslach y Jackson lo definen como una enfermedad que resulta de una exposición prolongada al estrés laboral y caracterizado por 3 dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. (Agudelo, 2011).

El agotamiento o cansancio emocional (AE) se refiere a una reducción de los recursos emocionales, aunado a manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad.

Se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede acompañarse de sentimientos de frustración y tensión, lo que disminuye la motivación para continuar con el trabajo. (Cordes y Dougherty 1993)

Aparecen síntomas donde la persona despierta sin energía para enfrentarse a su trabajo o a nuevos proyectos, al grado de sentir que no durmieron nada, provocando fatiga física y emocional e incapacidad para recuperarse. (Maslach y Leiter 1997)

La despersonalización (DP) se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia los que reciben los servicios y hacia los compañeros de trabajo. Incluyendo actitud de cinismo, impersonal e incluso despectiva hacia el cumplimiento de sus deberes laborales. Esto deriva en conflictos interpersonales, asilamiento y un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante. (Cordes y Dougherty 1993)

Esta dimensión se refiere al intento de los prestadores de servicios, de poner distancia entre ellos y los que reciben el servicio, ignorando las cualidades como el compromiso y la humanidad con que se debe tratar a las personas. (Maslach y otros, 2001) Comienza a tomar una actitud de cinismo hacia las personas, compañeros de trabajo y la organización misma. (Cordes y Dougherty, 1993).

Al tener actitudes de alejamiento y comenzar a tratar a las personas como objetos, actuando de una forma totalmente impersonal Maslach y sus colegas renombran la dimensión de despersonalización como Cinismo.

El Cinismo es un mecanismo donde se intenta reducir las emociones que podrían interferir con el funcionamiento del prestador de servicios en situaciones de crisis, por lo tanto se puede considera eficaz cuando se utiliza a niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, sin llegar a niveles extremos como ocurre en Síndrome de Burnout. (Jackson y otros, 1996)

Los prestadores de servicios perciben su trabajo como muy demandante, lo que causa fatiga y desilusión, reflejándose en un lenguaje descalificador hacia los clientes, con actitudes rígidas y burocráticas, con una conducta estricta pero sin aportar ideas para dar solución a los problemas, ya que tratan de no involucrarse de manera directa con los problemas de la organización, de los clientes ó de sus compañeros de trabajo. (Maslach y otros, 2001)

La falta de realización personal (FRP) se refiere a la autopercepción de no lograr los objetivos laborales planteados, por lo que el individuo tiene una constante sensación de fracaso. Anteriormente se le conocía como logro reducido o inefectividad. (Shirom y Shumuel, 2002)

Esta dimensión se refiere a la autoevaluación negativa de los empleados, provocando una sensación de que no se desenvuelven tan bien como lo hicieron anteriormente. (Maslach y otros, 1997) Lo cual provoca sentimientos de falta de progreso, de inefectividad y una sensación de angustia ante cualquier nuevo proyecto en el trabajo. (Maslach y otros, 1997)

El trabajador desarrolla sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima ya que la evaluación que hace de sí mismo es exigente en cuanto el papel que desempeña en la prestación de servicio o ayuda a las personas. (Bakker, 2002)

Por lo tanto el Síndrome de Desgaste Profesional o de Burnout, se presenta por una interacción de variables afectivas (personalidad), de aptitud (cognición) y de actitud (conducta). Incluyendo también la variable organizacional o de entorno laboral. (Barraza, 2007)

2.1.1 Factores desencadenantes

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) existen factores de riesgo psicosocial como la organización y la gestión del trabajo por un lado, y las capacidades, funciones y necesidades del trabajador por otro. El estrés se presenta por muchos factores, pero con más intensidad y constancia cuando la persona no tiene la habilidad para controlar las exigencias del trabajo. Cuando se siente poco apoyado por sus jefes o supervisores y tiene un constante miedo al fracaso. Por lo que se ve aumentado considerablemente el riesgo de sufrir daños severos en la salud de los trabajadores y en su desempeño. (Aldrete, 2012)

También se han identificado algunas características individuales las cuales hacen la diferencia entre presentar o no los síntomas. Por ejemplo características demográficas, como el género, edad y el apoyo social percibido. En cuanto a la edad se ha observado que mientras más jóvenes son más vulnerables a presentar los síntomas. El apoyo social se refiere al apoyo familiar y se considera un factor protector. (Cordes, et al, 1993).

Otro factor importante es la personalidad de cada persona, por ejemplo la personalidad neurótica es asociada con un Agotamiento Emocional alto, la personalidad extrovertida se relaciona inversamente con la Despersonalización, y

la extroversión se asocia inversamente a la Realización Personal disminuida. (Barraza, 2007)

Kobasa en 1982, menciona que existen otras personalidades que son resistentes a este síndrome: Personas comprometidas, las cuales se involucran y le dan significado a su trabajo, tienen la expectativa de que serán exitosos en lo que emprendan. Y personas que perciban el cambio como una oportunidad para mejorar y no como una situación de amenaza (Moreno, et. al, 2000).

2.1.2 Manifestaciones Clínicas

El síndrome de Burnout es un conjunto de sentimientos y conductas asociadas al estrés laboral. Tiene dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. La perspectiva clínica es un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La psicosocial como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales.

- a) Psicosocial: Se observan manifestaciones emocionales: Sentimientos de soledad, impotencia u omnipotencia y ansiedad. Actitudinales: No verbalizar, cinismo, apatía, hostilidad y suspicacia.

Así como conductuales: Agresividad, aislamiento, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, irritabilidad.

- b) Clínica: Se observan manifestaciones psicósomáticas: Dolor precordial, taquicardia, palpitaciones, hipertensión, temblor de manos, crisis asmáticas, catarros frecuentes, mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, dolores cervicales y de espalda, fatiga, alteraciones menstruales, dolor de estómago, úlcera gastroduodenal, diarrea, insomnio. (Gil-Monte, 1997).

En un inicio se presentan manifestaciones físicas como: fatiga crónica, cefaleas y alteraciones del sueño. Manifestaciones mentales como nerviosismo, dificultad para la concentración, comportamientos paranoides y/o agresivos hacia las personas, compañeros y la propia familia. Manifestaciones conductuales como

aumento de consumo de alcohol, cigarro u otras drogas, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo con los pacientes y compañeros. Y manifestaciones que pueden afectar su desempeño laboral como absentismo laboral, disminución de productividad, malestar con los compañeros, falta de colaboración e individualidad y pérdida de empatía. (Preciado-Serrano, 2010).

Es así como en etapas tempranas las personas se sienten fatigadas física, mental y emocionalmente, y tienen intensas emociones de frustración, aburrimiento y desilusión (Potter, 1993). Conforme progresa el síndrome las personas ya no tienen ganas de trabajar y comienza a minar su autoestima, aparecen sentimientos de culpa ya que llegan tarde, salen temprano y la productividad decae. El trabajador se aísla y evita el contacto con compañeros y supervisores, se vuelven hostiles, irritables y deprimidos. (Potter, 1993).

Croucher en 1991 menciona que sufren síntomas de tensión, tales como fatiga crónica, dolor de cabeza, lumbago, sequedad de la boca y garganta, dificultades para tragar, estreñimiento, problemas de piel, constipación, dolores de pecho, palpitaciones o tic nerviosos.

En etapas finales los trabajadores muestran desvinculación y despegue total hacia el trabajo. La autoestima es muy baja y aparecen sentimientos negativos, que van deteriorando los vínculos interpersonales de la empresa (Potter, 1993).

Este Síndrome va progresando y aumentando en cuanto a la intensidad de la manifestación hasta llegar al extremo de depresión crónica y riesgo de suicidio, por lo que es importante hacer el diagnóstico diferencial con el síndrome depresivo, el síndrome depresivo y los sucesos de crisis. (Apiquian, 2007).

A este Síndrome se le puede hacer frente con mayor facilidad en sus inicios y no en etapas más avanzadas. Por lo que es muy importante su manejo y su prevención cuidando los aspectos personales, sociales e institucionales.

Se recomiendan una serie de estrategias útiles como: establecer objetivos realistas teniendo en cuenta nuestra capacidad y nuestras limitaciones, intentar huir de la rutina, realizar pausas, tomar las cosas con más distancia ya que el agotamiento emocional aumenta cuando se implica demasiado con la gente, acentuar los aspectos positivos laborales para contrarrestar las frustraciones y fracasos. (Fernández, 2008). La capacidad del individuo para hacer frente a estas situaciones de estrés depende también de sus características individuales como, valores, metas, edad, género, nivel de escolaridad y situación familiar. Por lo que la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo son lo que desencadena el estrés laboral. Las condiciones de trabajo son muy importantes ya que en presencia de riesgos de trabajo, horarios muy extensos, falta de apoyo y acoso laboral entre otros, promueven el ambiente necesario para la presencia de estrés. (Fernández 2008)

2.1.4 Consecuencias

Tiene consecuencias importantes y costosas, tanto para el individuo como para la organización o empresa. El trabajo se convierte en un ambiente hostil y la calidad de los servicios es mala. Además se ha observado el riesgo de contagio de esas actitudes negativas. (Grau, et. al, 1998).

2.1.5 El Burnout en Médicos

En los profesionales de la salud se observa un mayor riesgo de desgaste profesional "Burnout", ya que el entorno laboral tiene circunstancias muy específicas que propician una confrontación entre las expectativas laborales y el servicio asistencial. Dentro de dichas circunstancias encontramos la sobrecarga de trabajo, poco tiempo para atender a los usuarios y horarios extensos en las instituciones sanitarias. Lo cual favorece la aparición de actitudes negativas, apatía y rechazo. (Barraza, 2007).

2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una de las áreas de mayor importancia en la Psicología del Trabajo y Organizacional. Diversos autores la han definido, por ejemplo para Blum (1976) es el resultado de las actitudes que tiene la persona hacia el trabajo, y los factores relacionados con él y su vida.

Spector (1997) Existe un amplio consenso en entender la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo.

Muñoz Adánez (1990) la define como un sentimiento positivo que experimenta el individuo al realizar un trabajo de su interés, en un ambiente agradable donde recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas, y la insatisfacción laboral como un sentimiento de desagrado donde el trabajador recibe compensaciones pero no acordes a sus expectativas.

Gibson 1996 la define como el resultado de la percepción que tiene el individuo sobre el trabajo, en base a diferentes factores como las políticas y condiciones laborales, enumera como las más importantes: la paga, que las tareas destinadas sean interesante, oportunidad de ascenso, el interés del jefe por los empleados y el grado de compañerismo ó competencia. (Caballero, 2002).

La satisfacción laboral se puede definir como el resultado de comparar lo que realmente tiene y lo que según él mismo debe poseer es decir sus expectativas laborales. Por lo que el Burnout y la Insatisfacción Laboral se han considerado como problemas de salud pública ya que no sólo se afecta el estado de salud del docente y del profesional de la salud, sino que tiene un impacto directo en la Educación. (Rojas 2009)

Algunos investigadores en el campo de estrés laboral y concretamente del estrés docente han obtenido correlaciones significativas negativas entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral. (Rojas 2009)

Loitegui 1990 la percibe como un constructo pluridimensional que depende de características individuales y del trabajo que realiza, es una reacción afectiva del individuo hacia el contexto laboral. Utiliza los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. A la cual define como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Por lo tanto se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en su trabajo. También menciona una "satisfacción laboral general" que abarca todos los factores referentes al trabajo y una "satisfacción laboral por facetas" donde la satisfacción laboral es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, como el sueldo que recibe, sus relaciones interpersonales con compañeros de trabajo y el grado de responsabilidad que tiene.

Blum 1976 menciona que los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son similares e interrelacionados, pero no iguales; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y a su vez, la satisfacción influye en la moral laboral.

Este autor propone las siguientes definiciones:

- a) Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con el trabajo.
- b) Satisfacción laboral: Es el resultado de las variadas actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y también hacia la vida en general.
- c) Moral Laboral: Consiste en la percepción propia del trabajador de ser aceptado y de pertenecer al grupo, buscando fines comunes y deseables.

La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son necesarias para lograr dicho objetivo. (Caballero 2002)

2.2.1 La Satisfacción Laboral en la Enseñanza

Padrón (1995) dice que en los profesores la satisfacción laboral tiene que ver con situaciones específicas de su función docente y las características de su personalidad, lo cual puede afectar su vida personal y profesional pero dependiendo de su ajuste o adaptación personal. Por lo tanto la satisfacción laboral en el docente se puede entender desde 2 perspectivas importantes la personal y la profesional: la primera se refiere a la satisfacción que siente el individuo al ver gratificadas sus necesidades, y la profesional se refiere a la satisfacción o insatisfacción que sienta el individuo con sus relaciones en el trabajo y su entorno. (Caballero, 2002).

La satisfacción laboral en los docentes se entiende como el resultado de comparar lo que en realidad posee y lo que según sus expectativas debería de poseer.

2.2.2 La Satisfacción Laboral en varios ámbitos

La satisfacción laboral ha sido estudiado en diferentes profesionistas, como es el caso de las enfermeras (Valencia, 2001; Fernández y Paravic, 2003), del profesional sanitario (Arriaga., 2003), de directores de escuelas secundarias (Gimeno, 2004), de médicos especialistas (Escribá-Aguir, Artazcoz y Pérez-Hoyos, 2008), de profesionales técnicos de la construcción (Navarro, 2008) y de los docentes (De Frutos, et al., 2007).

2.2.3. Dimensiones asociadas a la Satisfacción Laboral

Para Gibson y Otros (1996) *la satisfacción en el trabajo* es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

16

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.

- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

2.2.4. Teorías de la Satisfacción Laboral

a) Teoría de los dos factores de Herzberg 1967.

La satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo son dos fenómenos diferentes y separados entre sí en la conducta profesional. La persona trabajadora tiene dos grupos de necesidades unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo “necesidades higiénicas” y otras referidas al contenido mismo del trabajo “necesidades de motivación”.

Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente insatisfecho pero está en un estado neutro, ya que si no se satisfacen estas necesidades se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en su trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho pero tampoco insatisfecho, por lo que queda en un estado neutro.

b) Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo por Lawer 1963.

Habla sobre la relación “expectativas-recompensas” desde distintos aspectos del trabajo. La relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral, depende de la comparación entre la recompensa recibida y la que el individuo considera adecuada. Si la recompensa

obtenida la considera adecuada, el trabajador alcanza el estado de satisfacción.
(Weinert, 1985)

2.3 Características de la Institución de Estudio: Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro

La Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro, se funda en el año 1977, e inicia actividades bajo la dirección del Dr. Víctor Manuel Calderón Calderón, quien preside un comité que se encargó de diseñar el primer plan de estudios (semestral por asignaturas), e integra la primera plantilla docente. La sede inicial de la Facultad de Medicina fue la Escuela de Enfermería.

El personal académico está formado por 84 Odontólogos y 250 Médicos la mayoría con grado de especialidad y maestría, y algunos con grado de doctorado. Según su contratación se divide en: Profesor por honorarios, Profesor de tiempo libre (cinco categorías) y Profesor de tiempo completo (siete categorías), los cuales desempeñan diversas funciones regidas por el Reglamento de ingreso y promoción del personal académico de la Universidad Autónoma de Querétaro. Los profesores deben cumplir con funciones de docencia, de investigación, de preservación y difusión de cultura, aunque los de honorarios y tiempo libre pueden realizar en forma exclusiva la función de docencia.

Además el personal académico debe mantenerse actualizado en las disciplinas de su especialidad, así como en métodos de enseñanza-aprendizaje, con el fin de cumplir las funciones sustantivas de la Universidad. (Sindicato Único del Personal Académico de la Universidad Autónoma de Querétaro, SUPAUAQ, 2010).

2.4 Docentes

La plantilla docente está formada por 334 profesionistas de la salud de los cuales hay 247 activos en aula y áreas Clínicas.

La función docente está regida por la capacidad que tienen para transmitir sus conocimientos y preparar al alumno de tal forma que este sea capaz de investigar, almacenar y aplicar lo aprendido, logrando un aprendizaje significativo. Esta función se vuelve una actividad con gran demanda de tiempo ya que los horarios y exigencias del sistema educativo van cambiando. (Alterio 2009)

2.4.1 Funciones de los docentes

1.- Docencia: Preparar y concluir el proceso de enseñanza-aprendizaje, de acuerdo con los planes y programas de estudio aprobados, proporcionar asesoría académica a los alumnos, participar en la revisión y actualización de los planes de estudio.

2.- Investigación: Elaborar propuestas de programas y proyectos de investigación, proporcionar asesoría en los trabajos de investigación.

3.- Preservación y difusión de la cultura: Divulgar los resultados de las actividades académicas, participar en proyectos de extensión universitaria elaborando y participando en proyectos de servicio social y de servicio a la comunidad.

Además el personal académico debe mantenerse actualizado en las disciplinas de su especialidad, así como en métodos de enseñanza-aprendizaje, con el fin de cumplir las funciones sustantivas de la Universidad. (Sindicato Único del Personal Académico de la Universidad Autónoma de Querétaro, SUPAUAQ, 2010).

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación:

Se realizó un estudio observacional, transversal, descriptivo y de Correlación, con perspectiva cuantitativa, entre el Síndrome de Desgaste Profesional y el nivel de Satisfacción Laboral en docentes de la Facultad de Medicina,

Se aplicaron 2 cuestionarios: El Maslach Burnout Inventory y la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para orientadores, para conocer la Frecuencia de Síndrome de desgaste profesional y el nivel de satisfacción laboral, así como la relación negativa que existe entre ellas.

La población de este estudio son los docentes activos de la Facultad de Medicina: que incluyen 27 docentes de Tiempo Completo, 90 docentes de tiempo Libre y 130 de Puesto no descrito (honorarios), dando un total de 247 docentes. No hay tamaño de muestra, se incluyeron a todos los docentes de tiempo completo (TC), tiempo libre (TI) y honorarios que aceptaron llenar los cuestionarios, se excluyeron a los docentes que imparten sus clases en Hospital o fuera de las instalaciones de la Facultad y a los que no aceptaron participar. Se eliminaron del estudio a los que no llenaron en su totalidad los cuestionarios. Cuestionarios totales: 104

3.2 Variables a estudiar e instrumentos de medición:

Se estudiaron las variables de género, edad, tipo de contratación, estado civil y antigüedad. El levantamiento de datos se realizó a través de una encuesta elaborada para obtener información sobre datos sociodemográficos y de condiciones laborales, el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

3.3 Evaluación del Síndrome de Desgaste Profesional:

Para la evaluación del Síndrome de Desgaste Profesional se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) una versión traducida y validada de la original. Es un cuestionario de 22 ítems que recoge tres dimensiones establecidas del Síndrome

de Burnout: Cansancio Emocional (CE): sentimiento del sujeto respecto a encontrarse saturado emocionalmente por el trabajo. Despersonalización (DP): respuesta fría e impersonal hacia los pacientes. Realización Personal (RP): sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo. Presenta un formato de repuesta tipo Likert con una escala de frecuencia (0=Nunca, 1=Alguna vez al año o menos, 2=Una vez al mes o menos, 3=Algunas veces al mes, 4=Una vez a la semana, 5=Varias veces a la semana, 6=Diariamente).

Las puntuaciones de cada escala se obtienen sumando los valores de los 22 ítems. Como puntos de corte se utilizó la versión catalana del MBI, que clasifica en nivel "alto", "medio" y "bajo" cada una de las tres dimensiones del instrumento, las calificaciones de nivel alto y medio se consideran como presencia de Burnout.

a) Dimensión de Cansancio o Agotamiento Emocional:

Consta de 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Rangos: Igual o mayor a 27: alto, entre 19 y 26: medio, menor a 19: bajo.

b) Dimensión de Despersonalización:

Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Rangos: Igual o mayor de 10: alto, entre 6 y 9: medio, menor a 6: bajo.

21

c) Dimensión de Realización Personal:

Se compone de 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Rangos: De 0 a 30: baja realización personal, entre 34 y 39: medio, mayor de 40: sensación de logro.

En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

3.4 Evaluación de la Satisfacción Laboral:

Como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral se utilizó el cuestionario: Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO): Es un modelo de 37 ítems estructurado alrededor de ocho dimensiones principales: Diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo futuro, relaciones sociales y tiempo libre, reconocimiento del propio desempeño laboral, valoración social del trabajo, recompensas extrínsecas, oportunidades de promoción. Con un formato de respuesta tipo Likert, donde los grados de satisfacción quedan definidos en los mismos términos de las categorías de respuesta de los ítems (1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto).

— **Dimensión I:** ítems 30, 5, 26, 33, 18, 22, 29, 14, 28

Diseño del trabajo: Definición del puesto de trabajo y participación del orientador en la determinación de objetivos y tareas relativas al mismo.

— **Dimensión II:** ítems 23, 35, 13, 2

Satisfacción laboral: Se refiere al ajuste persona-trabajo (sentimiento de adecuación entre cualidades personales y características del trabajo) y con la visión del trabajo como medio adecuado para el desarrollo personal.

— **Dimensión III:** ítems 6, 37, 31, 10

22

Oportunidades de desarrollo futuro: Se trata de una dimensión centrada en las posibilidades ofrecidas por el trabajo actual en relación con el progreso en las propias competencias profesionales.

— **Dimensión IV:** ítems 12, 34, 7, 24, 21

Relaciones sociales y tiempo libre: Se refiere a las relaciones personales en el entorno del trabajo y la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral.

— **Dimensión V:** ítems 3,9, 15, 16

Reconocimiento del propio desempeño laboral. Se refiere al reconocimiento del desempeño laboral por parte de los colegas pero, también, por parte de los clientes, superiores y uno mismo, y por la capacidad de los superiores para realizar con justicia este reconocimiento.

— **Dimensión VI:** ítems 20, 19, 1, 8

Valoración social del trabajo: Esta hace referencia a la valoración del trabajo de orientador por parte de la familia, los amigos y conocidos, la sociedad en general, y por parte de uno mismo.

— **Dimensión VII:** ítems 4, 11, 17, 27

Recompensas extrínsecas: Referente a las prestaciones económicas pero también a la seguridad social proporcionadas por el trabajo.

— **Dimensión VIII:** ítems 36, 25, 32

Oportunidades de promoción: Esta última dimensión hace referencia a las posibilidades de una promoción profesional justa sobre la base de los propios méritos. Los grados de satisfacción quedan definidos en los mismos términos de las categorías de respuesta de los ítems (1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto).

3.5 Hipótesis

El síndrome de desgaste profesional (burnout) tiene una relación negativa con la satisfacción laboral del personal docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro

3.6 Procedimiento a seguir.

Se solicitó el apoyo a la Dirección de la Facultad y a la Coordinación de Odontología para citar a los docentes a una reunión explícita para participar en este estudio y llenar los 2 cuestionarios, la aplicación se realizó en el Auditorio de Odontología, en un tiempo aproximado de 20 min para el llenado de cada instrumento y firmaron carta de consentimiento informado. A los docentes que no acudieron a la cita antes mencionada, se les invitó a llenar los cuestionarios en el área de Caja de la Facultad.

3.7 Consideraciones éticas.

Este estudio se ajustó a las normas éticas e instructivos institucionales en materia de investigación científica, siendo aprobado por el Comité Local de Investigación.

Se requirió consentimiento informado de los docentes para que participaran contestando los 2 cuestionarios: el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

3.8 Análisis Estadístico.

Por medio de estadística descriptiva (promedios, desviación estándar y frecuencias) y estadística comparativa con la Prueba de Pearson y la Prueba Alfa de Cronbach estandarizado, con un nivel de confianza del 95%.

4. RESULTADOS

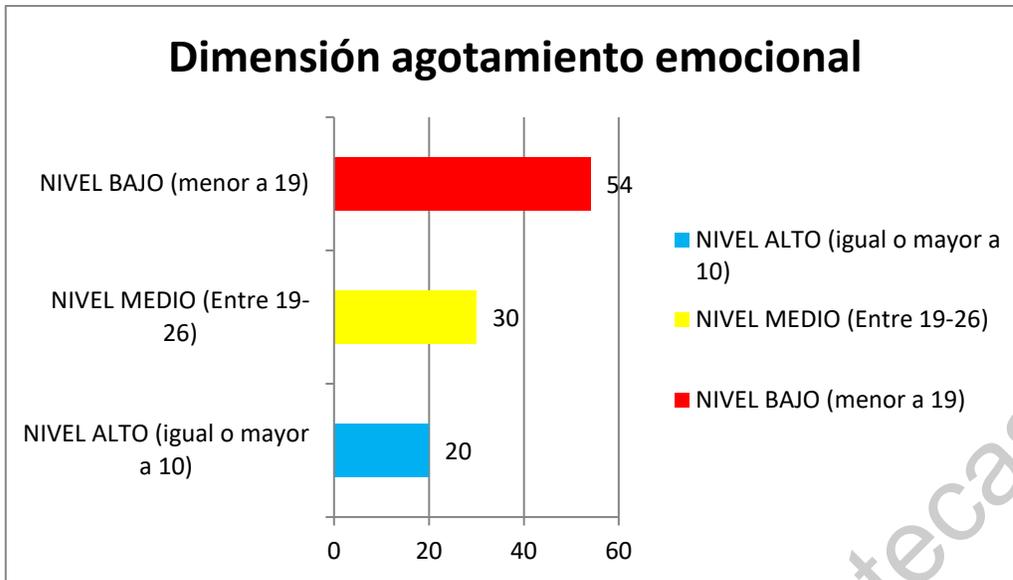
4.1 Características de la población de estudio

En este estudio participaron 104 docentes, con un promedio de edad de 36.9 años en un rango de edad que varió de 27 a 58 años. Predominó el género femenino con 86%, el estado civil casado 59%, respecto al tipo de contratación predominó el docente por honorarios con un 50% y un promedio de 13.2% de antigüedad profesional. De los cuales el 50% mostró un nivel medio a alto de agotamiento emocional.

4.2 Resultados del Síndrome de Desgaste Profesional “Burnout”

En cuanto al Síndrome de Desgaste Profesional “Burnout” los resultados de la primera dimensión Cansancio o Agotamiento Emocional la cual valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, se presentó en el 20% de los docentes en un nivel alto, en el 38% nivel medio y en el resto se presentó un nivel bajo. (Figura 1.)

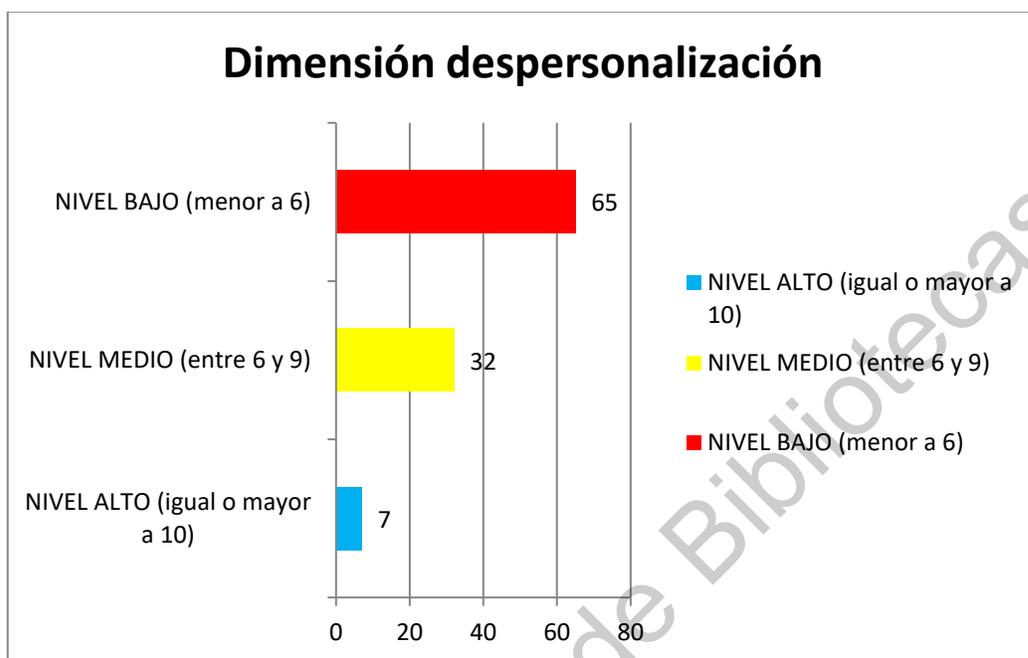
Figura 1. Frecuencia del Síndrome de Burnout en su Dimensión agotamiento emocional.



Fuente: Cuestionarios Maslach Burnout Inventory.

En la dimensión de Despersonalización la cual valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, se observó un nivel alto en el 6%, un nivel medio en el 30% y un nivel bajo en el 62% de los docentes. (Figura 2.)

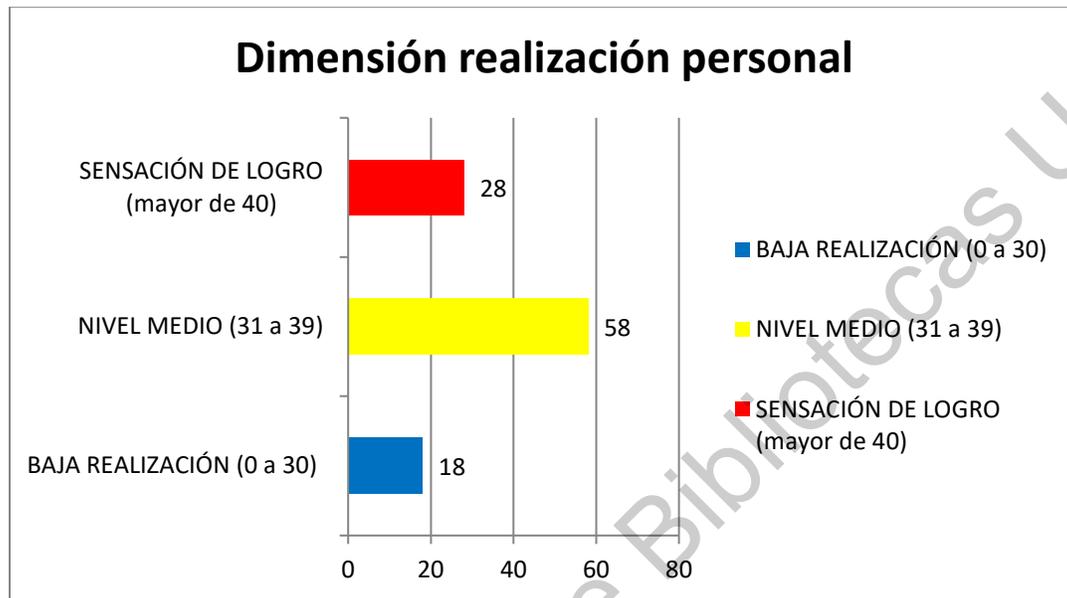
Figura 2. Frecuencia del Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización



Fuente: Cuestionarios Maslach Burnout Inventory.

En la dimensión de Realización Personal la cual evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, se encontró en un 17% una baja realización personal, en un 55% un nivel medio y en el 26% de los docentes una sensación lo logro. (Figura 3.)

Figura 3. Frecuencia del Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal.



Fuente: Cuestionarios Maslach Burnout Inventory

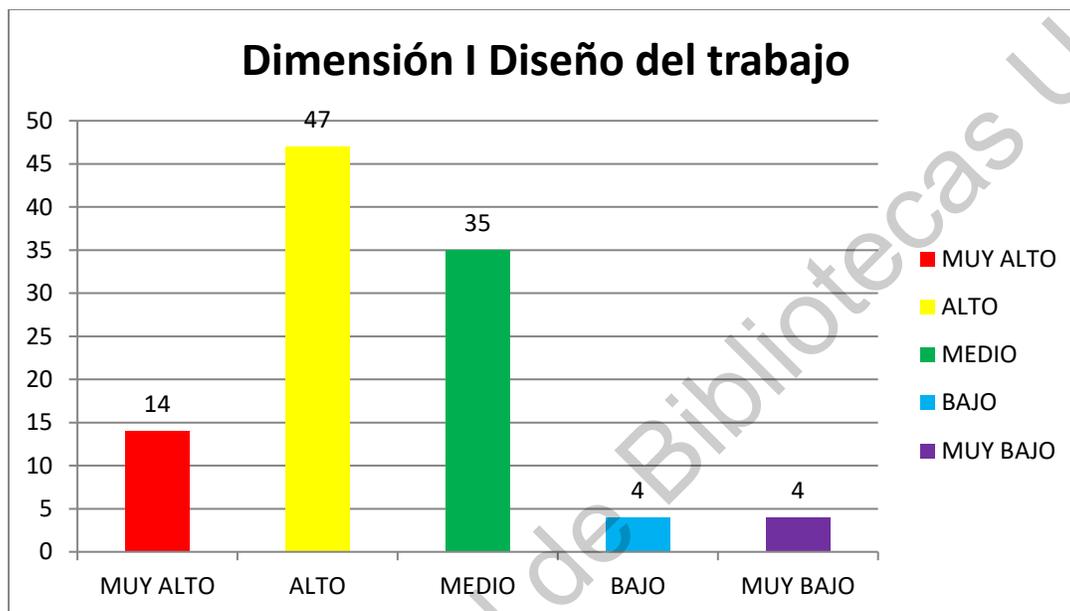
4.3 Resultados de la Satisfacción Laboral

En cuanto a la Satisfacción Laboral en sus 8 dimensiones los resultados fueron los siguientes:

En la dimensión I Diseño del trabajo el 13.4% obtuvieron un nivel muy alto, el 45.1% un nivel alto, el 33.6% nivel medio, el 3.8% nivel bajo y el 3.8% de los

docentes un nivel muy bajo en cuanto a la definición de su puesto de trabajo. (Figura 4.)

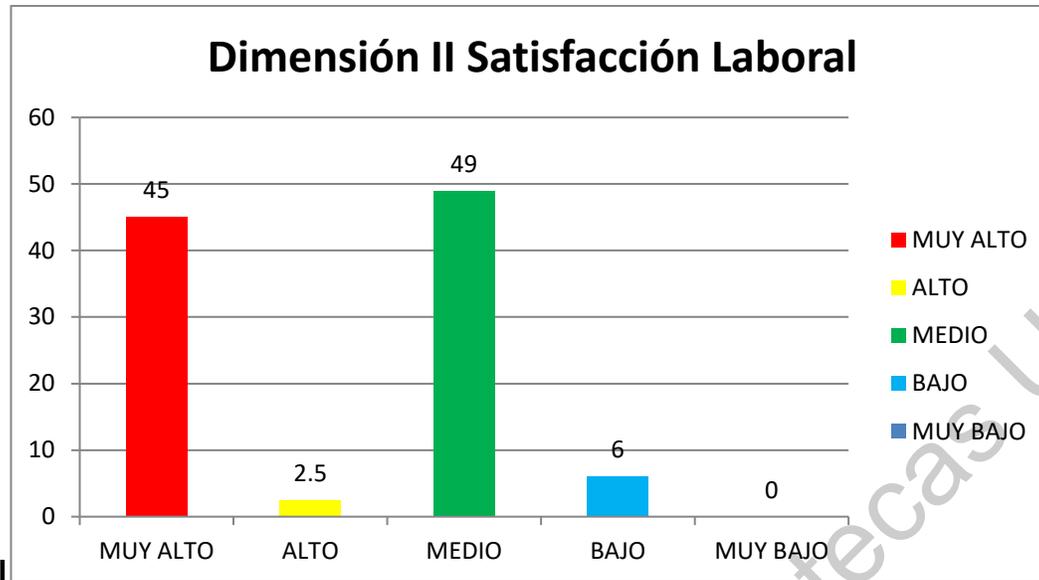
Figura 4. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión I diseño del trabajo.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

En la dimensión II Satisfacción Laboral el 43.2% obtuvo un nivel muy alto, el 47.1% obtuvo un nivel alto, el 5.7% un nivel medio y el 3.8% un nivel bajo en cuanto a la visión de su trabajo como medio de realización personal. (Figura 5.)

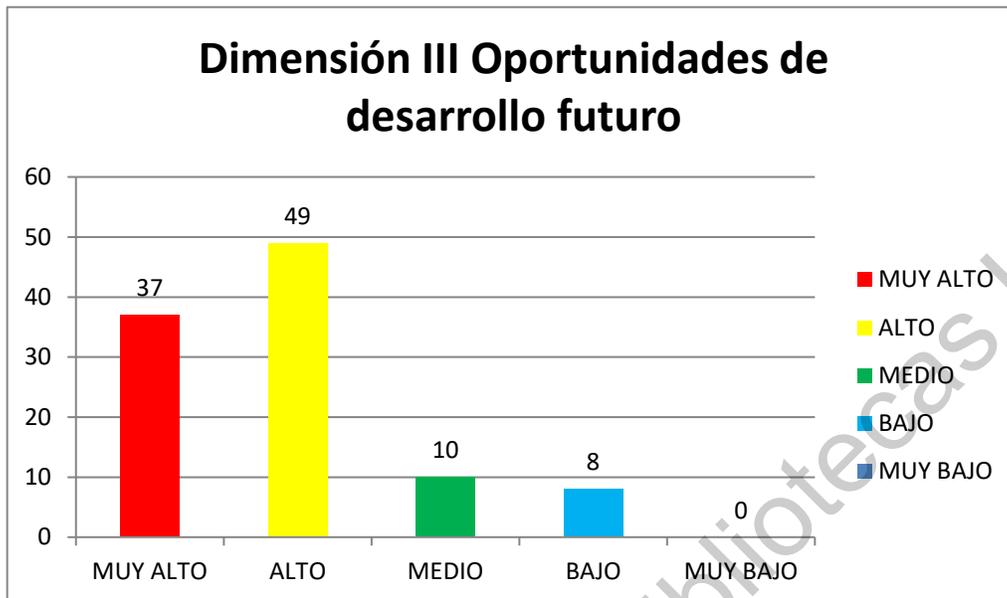
Figura 5. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión II Satisfacción Laboral.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

En la dimensión III Oportunidades de desarrollo futuro el 35.5% obtuvo un nivel muy alto, el 47.1% nivel alto, el 9.6% nivel medio y el 7.6% nivel bajo en cuanto a la percepción de posibilidades ofrecidas por el trabajo actual. (Figura 6.)

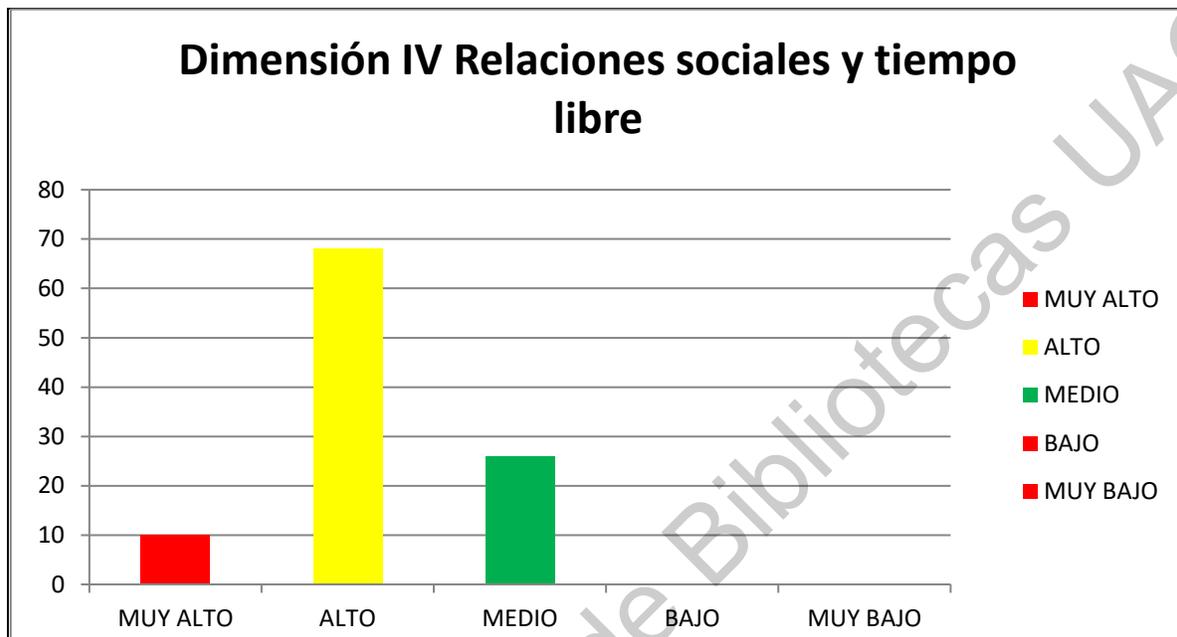
Figura 6. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión III Oportunidades de desarrollo futuro.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

En la dimensión IV Relaciones sociales y tiempo libre el 9.6% obtuvo un nivel muy alto, el 65.3% un nivel alto y el 25% un nivel medio en cuanto a las relaciones personales en el entorno del trabajo y la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral. (Figura 7.)

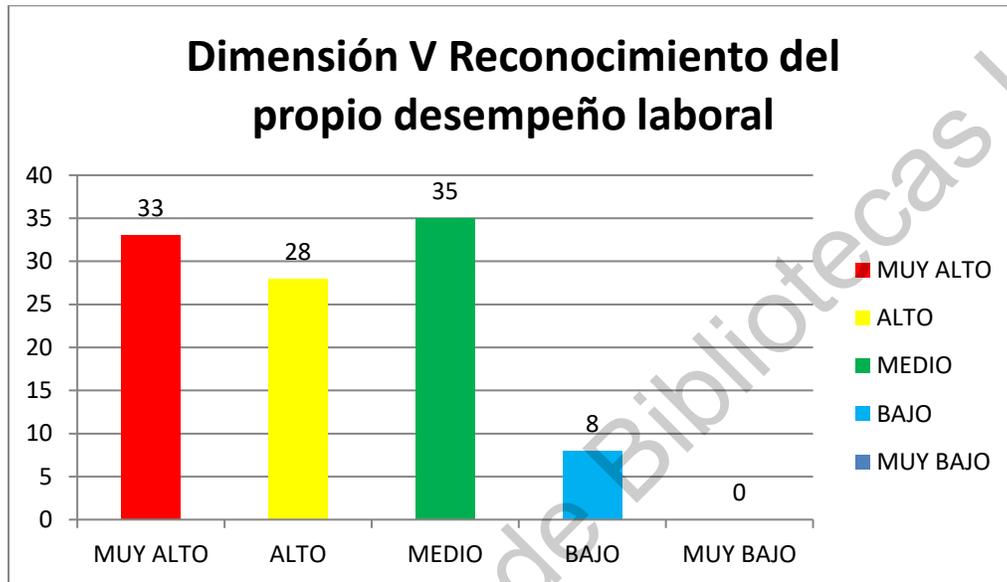
Figura 7. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión IV Relaciones sociales y tiempo libre.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

En la dimensión V Reconocimiento del propio desempeño laboral, el 31.7% obtuvo un nivel muy alto, el 26.9% alto, el 33.6% medio y el 7.6% obtuvo un nivel bajo en cuanto al reconocimiento del desempeño laboral por parte de los colegas, clientes, superiores y uno mismo. (Figura 8.)

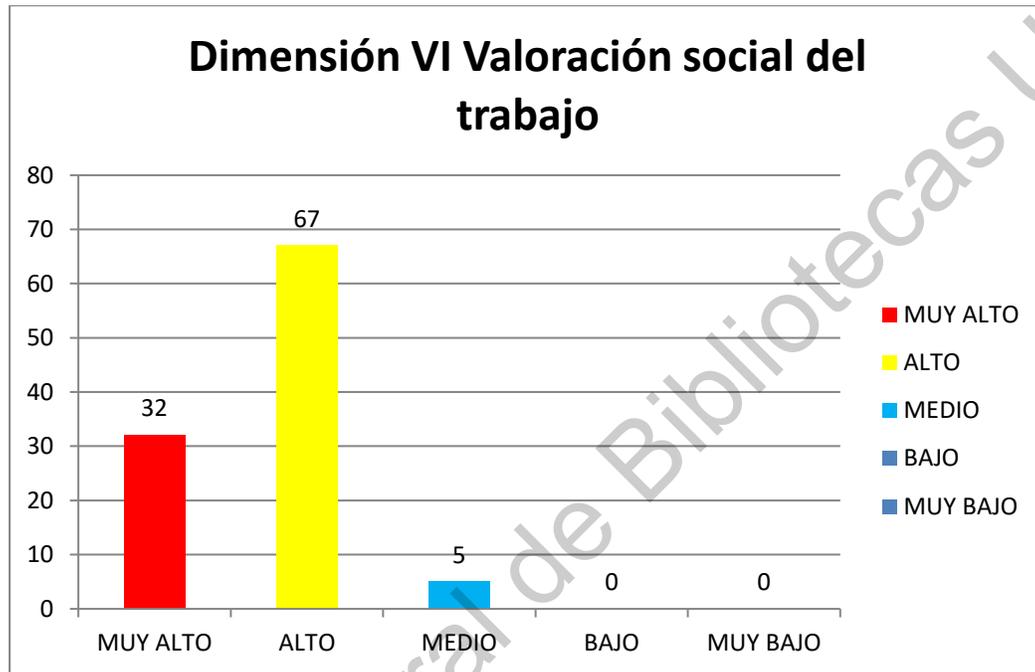
Figura 8. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión V Reconocimiento del propio desempeño laboral.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

En la dimensión VI Valoración social del trabajo el 30.7% obtuvo un nivel muy alto, el 64.4% alto y el 4.8% nivel medio en cuanto a la percepción de la valoración del trabajo de orientador por parte de la familia, los amigos y conocidos, la sociedad en general, y por parte de uno mismo. (Figura 9.)

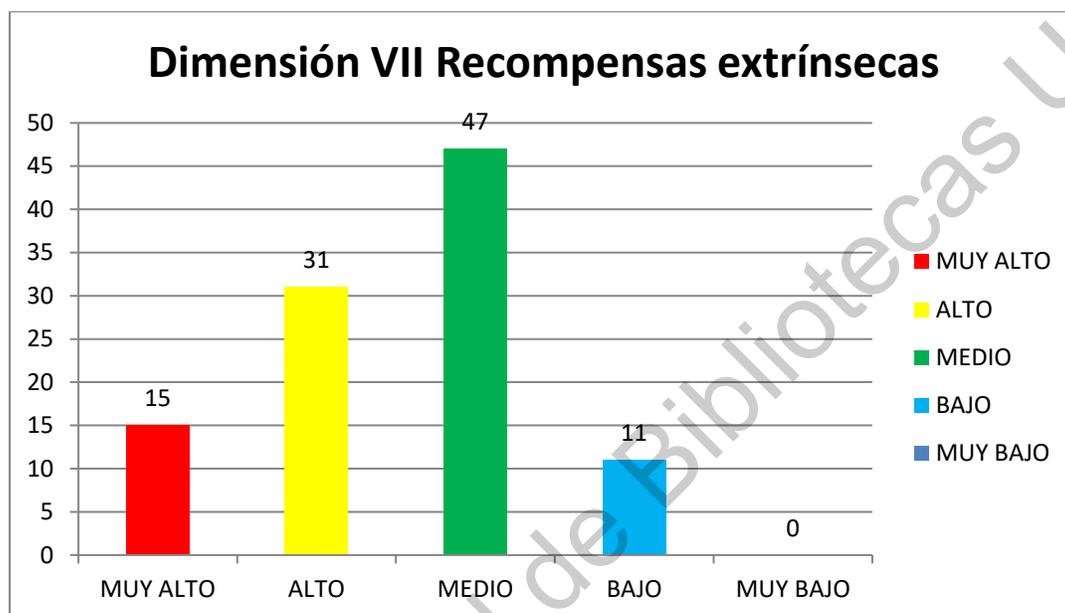
Figura 9. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión VI Valoración social del trabajo.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

En la dimensión VII Recompensas extrínsecas el 14.4% obtuvo un nivel muy alto, el 29.8% nivel alto, el 45.1% medio y el 10.5% un nivel bajo en cuanto a las prestaciones económicas y a la seguridad social proporcionadas por el trabajo. (Figura 10.)

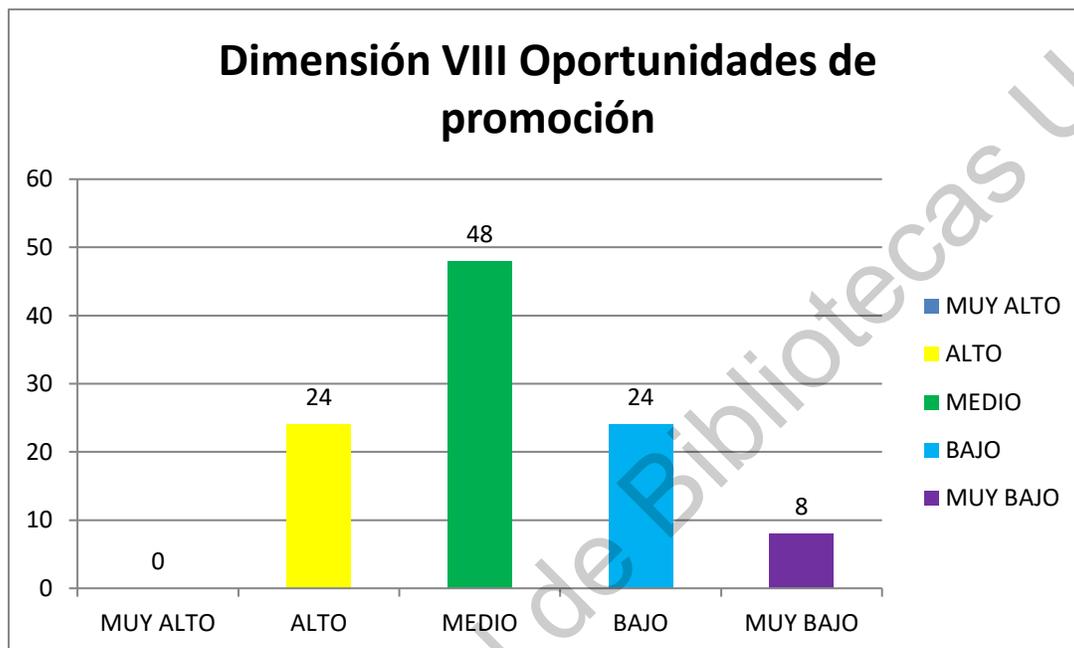
Figura 10. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión VII Recompensas extrínsecas.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

En la dimensión VIII Oportunidades de promoción el 23% obtuvo un nivel alto, el 46.1% medio, el 23% bajo y el 7.6% un nivel muy bajo en cuanto a las posibilidades de una promoción profesional justa sobre la base de los propios méritos. (Figura 11.)

Figura 11. Nivel de Satisfacción Laboral en su dimensión VIII Oportunidades de promoción.



Fuente: Cuestionarios Escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO).

4.4 Comprobación de hipótesis

La correlación del Síndrome de Desgaste Profesional “Burnout” y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Medicina de la UAQ, es significativa al nivel 0.01 bilateral, por lo que existe una correlación negativa. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de

ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante. De acuerdo a lo anterior se comprueba la hipótesis planteada.

(Tabla 1).

Tabla 1. Coeficiente de correlación de Pearson

		Correlaciones	
		AEtotal	BURN
AEtotal	Correlación de Pearson	1	.670**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	104	100
BURN	Correlación de Pearson	.670**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios Maslach Burnout Inventory y Escala de satisfacción laboral- versión para orientadores (ESL-VO)

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach de consistencia interna de 0.75 de relación acentuada entre las dos variables. (Tabla 2).

Tabla 2. Coeficiente de Correlación Alfa de Cronbach (Índice de Consistencia Interna).

Estadísticos de fiabilidad	
COEF. CORREL	N de elementos
.751	64

37

5. DISCUSIÓN

Al analizar los valores encontrados podemos observar una relación negativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Facultad de Medicina de la UAQ.

En este estudio no se obtuvo un porcentaje del Síndrome de Burnout como tal, ya que para su diagnóstico se requieren obtener cifras muy altas de cansancio emocional y despersonalización, y muy bajas de realización personal. Pero en estudios similares con docentes universitarios se reportan un 68% según Aranda, Pando, Aldrete y Pérez en 2006, un 87.3% según Paredes en 2001 y hasta del 94.7% reportado por Bareño, Barbesi y Montoya en 2010.

En cuanto a porcentajes revelados sobre el Síndrome de Burnout en los médicos se reportan cifras desde un 12%, 21% y 41.6% en médicos de atención primaria según Dickinson en 2007, Matía 2006 y Castañeda y García de Alba en 2010.

En el caso específico de los docentes se coincide con Salanova, Llorens y García-Renedo (2003) quien afirma que aunque los niveles de burnout en los profesores no son elevados, si se observa un incremento del agotamiento emocional y la despersonalización.

En cuanto a la Satisfacción Laboral (SL) de los docentes podemos decir que un 5.7% de los docentes tiene un nivel medio y un 3.8% un nivel bajo en cuanto a su dimensión satisfacción laboral.

Respecto a las recompensas extrínsecas el 45.1% obtuvo un nivel medio, mientras que Rossell en 2003 en un estudio realizado sobre el grado de SL de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, reporta que el 50% obtuvo un nivel de satisfacción regular en el área de satisfacción económica.

6. CONCLUSIONES

La presencia del Síndrome de Burnout es una consecuencia del estrés crónico laboral al que está expuesto el profesional de la salud y el docente. Esto es preocupante ya que están en contacto directo con pacientes, alumnos, familiares y compañeros de trabajo, los cuales pueden recibir los cambios de conducta,

agresividad o despersonalización, ya que dicha enfermedad trastorna la calidad de vida familiar, social y laboral de quien la padece.

Esto puede llegar a ser un problema ya que el desempeño del personal de la salud requiere de actividades que necesitan un control mental y emocional mayor que en otras profesiones, aunado a que los docentes también son población vulnerable a presentar Síndrome de Burnout, lo cual va a afectar su desempeño y satisfacción laboral ya que las repercusiones emocionales y de salud como la aparición de fatiga crónica, depresión, resfriados, mareos y dolores musculares entre muchos otros síntomas, afectarán directamente al alumno y al paciente que recibe los servicios de salud.

La afectación de su desempeño laboral a corto o largo plazo provocará una disminución de la satisfacción laboral debido al ausentismo laboral y a la disminución de la productividad, afectando su calidad de vida en general.

Por lo tanto es imprescindible introducir medidas de prevención y/o tratamiento a toda nuestra comunidad docente.

7. PROPUESTAS

Colombo y Muruaga en 2011 afirman que la respuesta va a depender de los recursos internos que tiene cada ser humano para afrontar el estrés provocado por las exigencias laborales. Dichos recursos internos o técnicas de afrontamiento determinarán si el docente enferma o evita la aparición del Síndrome de Burnout.

Por lo tanto las estrategias de prevención se recomiendan para todos los docentes, presenten síntomas o no.

Se propone incorporar diversas estrategias, a través de charlas cortas y concretas, que le permitan al docente nivelar sus niveles de ansiedad, de realización personal y agotamiento personal.

Presentar de manera clara y concisa, la necesidad del docente de encontrar el equilibrio necesario para enfrentar el día a día y poder prestar un servicio adecuado a los educandos.

7.1 Estrategias de intervención individuales

Son técnicas paliativas que se centran en reducir la experiencia emocional del estrés, se centran en enseñar a desconectar del trabajo y separar la vida personal-familiar de la laboral. Algunos autores proponen entrenamientos basados en la retirada de la atención “time out” y “counseling”, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando llegar a la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible. Para este propósito se gestionará con las autoridades educativas invitar a un Maestro en Psicología del Trabajo, para que nos instruya sobre estas técnicas por medio de un taller.

Contar con una sala de maestros con infraestructura adecuada y musicoterapia, para recibir pausas activas las son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, por

medio de ejercicios físicos de 15 minutos donde se realizan movimientos de cadera, cuello, manos y piernas con el fin de relajar los músculos

y de esta manera prevenir enfermedades causadas por trabajos que no implican mucho movimiento. Para lo cual se gestionará la participación de estudiantes de Fisioterapia de la Universidad Autónoma de Querétaro.

7.2 Estrategias de intervención grupales

Estrategias centradas principalmente en la búsqueda de apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros donde estos grupos de apoyo influyen en gran medida en la prevención y tratamiento del Burnout. Formando grupos de docentes donde a través de pequeños seminarios y crear un foro donde sean escuchados sus problemas diarios en aula o en clínica, donde se les puedan enseñar técnicas como relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas.

7.3 Estrategias Organizacionales

Esteve en 1197 las describe como estrategias que provienen desde la administración educativa y se desarrollan para paliar algunas de las fuentes de estrés. Una de ellas es aumentar la formación de los profesionales, mientras más preparados estén los docentes será más llevar a cabo sus funciones, esto se logra a través de la Educación Continua, no sólo de en su formación académica o profesional, sino en conocer estrategias que ayuden a enfrentarse a las problemáticas que se viven día a día en la docencia.

Otra propuesta sería mejorar los métodos de selección para la contratación docente. Por lo cual se coincide con Applegate en 1988 en que los métodos de selección y

formación de los docentes deben ser multidimensionales, aplicando criterios no sólo centrados en el conocimiento sino también en otros aspectos como la personalidad.

Se recomienda llevar a cabo dichas estrategias y continuar con la línea de investigación en el área de estrés laboral.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Agudelo Cardona, Carlos Alberto; Castaño Castrillón, José Jaime- Prevalencia y factores psicosociales asociados al Síndrome de Burnout en médicos que laboran en instituciones de las ciudades de Manizales y la Virginia (Colombia) 2010-2011. Arch.med; 11(2): 91-100, dec. 2011.

Albanesi de Nasetta, Susana; Tifner, Sonia; Nasetta, Juliana. – Estrés en Odontología. Acta odontol. Venez v. 44 n.3 Caracas dic 2006.

Aldrete Rodríguez, María Guadalupe; Vázquez Becerra, Luz Nohemí; Aranda Beltrán, Carolina; Contreras Estrada, Mónica Isabel; Oramas Viera, Arlene. – Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en profesores de preparatoria de Guadalajara, Jalisco, México. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2012; 13(1): 19-26.

Alterio Ariola, Gianfranco Humberto; Pérez Loyo, Henry Alejandro. Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil. Educación Médica Superior, 2009; 23(3): 1-14.

Apiquian, A. El Síndrome del Burnout en las empresas. Mérida Yucatán 2007.

Bedoya Soria, Alfonso Eugenio; Dongo Dongo, Danilo Elías; Díaz Mendoza, Tania; Guillinta Vallejos, Guido Viscop; Moncada Ameghino, Pablo Javier. Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas/Burnout syndrome in dentist. Kiru; 5(2): 100-104, jul-dic.2008.ilus.

Barraza, A. et al. Síndrome de burnout: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango 2007.

Buzzetti, M., Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A. G. de Chile. Universidad de Chile 2005.

Caballero, K. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Universidad de Granada 2002.

Caballero Martín, M.A.; Bermejo Fernández, F.; Nieto Gómez, R.; Caballero Martínez, F. – Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. Atención Primaria Vol. 27. Núm. 5. 31 de marzo 2001.

Cordes, C. L. y Dougherty, T.W. (1993). A review of an interation of research on job burnout. Academy of Management Review, 18, 621-656.

Croucher, R (1991) "Stress and Burnout in Ministry", Resources for Pastor/Liders & Spouses, <http://Melbourne.dializ.oz.au/rowlandc/>.

Fernández García, Rubén; García Montes, José Manuel; Fornieles Ortiz, Israel; Muyor Rodríguez, José María; Fidalgo Aliste, Ángel Manuel. – Desgaste Profesional en profesionales de la salud. 9º Congreso Virtual de Psiquiatría. Interpsiquis Febrero 2002. Psiquiatría.com.

Fernández Sánchez Abigail, Juárez García Arturo, Arias-Galicia Fernando, González-Zermeño Martha Elva. Agotamiento profesional en personal de enfermería su relación con variables demográficas y laborales. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2010; 18(1): 15-21.

Gallardo Velázquez Anahí, de León Jiménez Salvador. La tecnología de la información y comunicación y el estrés laboral crónico en las organizaciones modernas. REMESAT 2011; 1(7): 31-35.

García, Benilde; Loredó, Javier; Luna, Edna; Rueda, Mario. – Modelo de Evaluación de Competencias Docentes para la educación media y superior. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa 2008- Vol 1, Núm. 3. http://www.rinace.net/riee/numeros/vol1-num3_e/art8.pdf.

Gil-Monte. R, y Peiró, J.M. (1997): Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid. Síntesis.

Grau, J.A. & Chacón, R. (1998). "Burnout: una amenaza a los equipos de salud". Conferencia presentada en la II Jornada de Actualización en Psicología

de la Salud, Asociación Colombiana de Psicología de la Salud – ASOCOP SIS- Seccional Valle del Cauca.

Guimaraes, Rúbia N.M; Silva, Fabiane R; Ayala, Arlene L. M. – Estresse em agentes de saúde que atuam na recepcao de pacientes na unidades de atencao básica de Joinville, SC- Stress on public health officers who work at basic care units as front desk. Arq.cienc. saúde; 17(3): 128-132, jul-set. 2010.tab.

Hermosa Rodríguez, A. - Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en profesores de primaria y secundaria.2006. Revista Colombiana de Psicología.

Leal García, Ma. Luisa. – Salud Mental, Estrés Ocupacional y Exigencias Laborales. Cap I, UAQ, 1ª. edición 2009, págs. 21-27.

Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. 1996. Maslach Burnout Inventory Manual. (30 ed). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (2003) “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention” *American Psychological Society*, Vol.12, N° 5.

Molina Guerrero, A.; García Pérez, M.A.; Alonso González, M.; Cecilia Cermeño, P. – Prevalencia de desgaste profesional y psicomorbilidad en médicos de atención primaria de un área sanitaria de Madrid. *Aten Primaria* 2003; 31(9): 564-74.

Montenegro Aldana, Ignacio Abdón. – Evaluación del Desempeño Docente: fundamentos, modelos e instrumentos. Bogotá editorial magisterio 2003 92p.

Moreno, B.; González, J. y Garrosa, E. (2000) “Personalidad Resistente, Burnout y Salud”, *Escritos de Psicología*, vol 4, pags 64-67.

Rojas M, et al. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior. Medellín 2008. Rev Fac Nac Salud Pública 2009;27(2): 198-210.

Pando, M. et al. Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. Vol. VIII. Número 3. Diciembre 2006.

Perales Cabrera Alberto, Chue Héctor, Padilla Alberto, Barahona Lorenzo. Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú, Rev Peru Med Exp Salud Publica 2011; 28(4): 581-588.

Perales Cabrera Alberto. Ética institucional y estrés laboral. Act Méd Per 2008; 25(1): 50-51.

Pinto, Daniela de R; Almeida, Thomas E.P. de; Miyazaki, María Cristina de O.S. – A saúde e estresse ocupacional em médicos/The health and occupational stress in physicians. Arq. cienc. Saúde; 17(4): 201-205, out.-dez. 2010.tab.

Preciado-Serrano, María de Lourdes; Vázquez-Goñi, Juan Manuel.- Perfil de estrés y síndrome de burnout en estudiantes mexicanos de odontología de una universidad pública. Rev Chil Neuro-Psiquiat 2010; 48(1): 11-19.

Potter, B. (1991). Estrés y rendimiento en el trabajo. México: Trillas

Potter, B. (1993) "Four Stages of Burnout" www.docpotter.com.

Rojas ML, Zapata JA, Grisales H. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. Rev Fac Nac Salud Pública 2009;27(2): 198-210.

Rueda Beltrán, M. – La evaluación del desempeño docente: consideraciones desde el enfoque por competencias. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 11(2) 2009: <http://redie.uabc.mx/vol11no2/contenido-rueda3.html>.

APÉNDICE

INSTRUMENTO 1

MASLACH BURNOUT INVENTORY

Nombre _____ Sexo _____

Edad _____ Estado Civil _____ Fecha _____

Años como profesional _____ Años en la UAQ _____

En que Licenciatura imparte _____

Tipo de contratación _____

Marque con una X la opción

		Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
		1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	Al final de la jornada me siento agotado.						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.						

5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.						
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.						
8	Me siento "quemado" por el trabajo.						
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	Me encuentro con mucha vitalidad.						
13	Me siento frustrado por mi trabajo.						
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						

15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.						
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.						
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.						
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.						
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.						
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.						
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.						
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.						

INSTRUMENTO 2

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL-VERSIÓN PARA ORIENTADORES (ESL-VO)

¿En qué grado (1 = muy bajo; 2 = bajo; 3 = medio; 4 = alto; 5 = muy alto) considera que en su actual trabajo como docente se dan los siguientes hechos?

Marque con una X la opción

		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
		1	2	3	4	5
1	Tener prestigio o status social					
2	Encontrar motivador el trabajo que realiza					
3	Ser apreciado laboralmente por sus colegas					
4	Obtener un buen salario					
5	Participar en el diseño del puesto de trabajo					
6	Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades					
7	Disponer de suficiente tiempo para la familia					
8	Sentir que está realizando algo valioso					
9	Reconocimiento de la calidad de sus actuaciones profesionales					
10	Posibilidad de actualización permanente					

11	Reconocimiento económico del rendimiento laboral					
12	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
13	Sentir que el trabajo le ayuda a lograr sus necesidades y metas					
14	Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes					
15	Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho					
16	Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades					
17	Disponer de una buena seguridad social					
18	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades					
19	Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos					
20	Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa					
21	Disponer de suficiente tiempo libre					
22	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					

23	Sentir que el trabajo es adecuado a sus habilidades y talentos					
24	Tener un horario flexible					
25	Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa					
26	Participar activamente en el establecimiento de objetivos					
27	Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo					
28	Variedad en las actividades del trabajo					
29	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos					
30	Tener un plan de trabajo claro					
31	Participación en programas de perfeccionamiento					
32	Tener superiores competentes y justos					
33	Tener una opinión propia					
34	Tener buenas relaciones con los compañeros					
35	Sentir que el trabajo es el adecuado para usted					
36	Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades					

37	Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado					
----	--	--	--	--	--	--

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN

Se le invita a participar en el estudio titulado “*Relación del Síndrome de Desgaste Profesional y el nivel de Satisfacción Laboral en docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro*” a cargo de Claudia Verónica Cabeza Cabrera estudiante de la Maestría en Investigación Médica, línea terminal Educación Médica de esta Facultad; bajo la supervisión académica de la Dra. Ma. Luisa Leal García.

El objeto de esta carta de consentimiento es ayudarlo/a a tomar la decisión de participar en la presente investigación.

El trabajo de investigación antes mencionado, busca conocer el estado de los docentes de esta Facultad en cuanto al Síndrome de Desgaste Profesional y Satisfacción Laboral, ya que los profesionales de la salud y los docentes son poblaciones vulnerables. Y a partir de estos datos construir y sugerir estrategias de intervención que mejoren la problemática encontrada.

La participación en el proyecto contempla el llenado de los siguientes cuestionarios. La información obtenida de estos cuestionarios se tratará como material confidencial y será conocido integralmente solo por el equipo de investigación a cargo de este estudio. Por medio de este consentimiento, usted da el consentimiento a participar en el proyecto de manera enteramente voluntaria, y podrá suspender su participación en el momento que estime conveniente, sin que esto tenga consecuencias de ningún tipo para usted.

Yo, declaro que he leído el presente documento, se me ha explicado en qué consiste el estudio y mi participación en el mismo, he tenido la posibilidad de aclarar mis dudas y tomo libremente la decisión de participar en el estudio.

FIRMA

Dirección General de Bibliotecas UAQ