



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Study on the triggers of burn syndrome in the four schools and the UNED Postgraduate Studies System

Randall Trejos-Alvarado¹

rtrejos@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i2.3341](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i2.3341)

Volumen 11, Número 2

30 de noviembre de 2020

pp. 214 - 260

Recibido: 10 de febrero del 2020

Aprobado: 18 de mayo del 2020

¹ Máster en Administración Educativa por la Universidad Central de Costa Rica, Licenciado en Teología y Educación Religiosa por la Universidad Nacional. Encargado del Programa de Teología, Universidad Estatal a Distancia. Correo electrónico: rtrejos@uned.ac.cr

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

La investigación titulada *Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED 2* tiene como objetivo mostrar si las personas encargadas de cátedra y/o programa de las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED están padeciendo o mostrando algunos de los síntomas del síndrome de quemado (esta es una traducción literaria del inglés al español, la cual es aceptada, pero se sugiere mejor utilizar: síndrome del trabajador quemado o síndrome de desgaste profesional, ver <https://www.fundeu.es/recomendacion/sindrome-del-trabajador-quemado-mejor-que-burnout/>). En un segundo momento, se muestran los factores y síntomas propios del síndrome de quemado, según algunos autores como Bosqued (2008) y Gil-Monte (2011). Además, sustentan la importancia de la investigación para mejorar la calidad de la educación a distancia. En lo que respecta a la parte metodológica, explicar cómo se pretende lograr los objetivos, los enfoques, las fuentes de información y las técnicas de recolección. Asimismo, las consideraciones epistemológicas con respecto a las definiciones, los factores, los síntomas y las manifestaciones del síndrome de quemado. Además, de dar algunos resultados de la encuesta, datos preliminares. Por último, se aportan algunos ejemplos de la encuesta aplicada y conclusiones.

Palabras clave: síndrome de quemado, UNED, calidad de la educación, Cátedra, Programa, Posgrados, educación a distancia.

Abstract

The present work *Theoretical and methodological foundations of the research, triggering factors of burnout syndrome characteristic of the work of people in charge of chair and / or program of the four schools and the Graduate Studies System of the UNED* has as objective, present the theoretical and methodological foundations with which the research is carried out. How the experience is systematized and the operationalization of it in the UNED. In a second moment, the factors and symptoms of the burnout syndrome will be shown, according to some authors such as Bosqued, M. (2008) and Gil-Monte (2011). In addition, support the importance of research for PROFIED and for UNED. Regarding the methodological part, explain how to achieve the objectives, approaches, sources of information, collection techniques. Epistemological considerations about definitions, factors, symptoms and manifestations of burn syndrome. Finally, the example of the survey to apply for people in charge of Chair and / or Program.

Keywords: burnout, UNED, Career, Chair, Program, Postgraduate.

² Universidad Estatal a Distancia (UNED)



Introducción

Esta investigación fundamenta su interés e importancia en la ausencia investigativa de esta temática en la institución, está presentada y respaldada por PROIFED3 y el IGESCA4 pues la misión del programa y el instituto se centra en realizar investigaciones en aquellas áreas del saber que son potencialmente significativas para la modalidad de educación a distancia y para el mejoramiento de la calidad académica,

Realizar investigación en el área de la calidad de la educación superior y de la educación en general. Propiciar y fomentar la investigación en esta área por parte de agentes externos, y generar espacios de investigación conjuntos entre las instituciones afiliadas, los agentes externos y el SINAES. Participar activamente en investigaciones académicas conjuntas con especialistas y otras agencias oficiales extranjeras de acreditación en el marco de las redes internacionales (SINAES. 2011, p. 11).

En los más de 43 años de existencia, la UNED no ha realizado estudios al respecto, el objetivo de la investigación es analizar y valorar la situación de trabajo de las personas encargadas de cátedra y/o programas. El periodo de realización de la investigación es de abril 2018 a noviembre de 2019.

Además, es menester investigar una problemática como el síndrome de quemado, su afectación en las personas, y como este fenómeno puede afectar la calidad de la educación,

Promover un clima organizacional adecuado, agradable, participativo, de claro compromiso con la excelencia en el cumplimiento de las responsabilidades y tareas institucionales, y respetuoso que permita el desarrollo y empoderamiento efectivo

³ Programa de Investigación en Fundamentos de la Educación a Distancia

⁴ Instituto de la Gestión de la Calidad Académica



del personal, que constituye el activo más valioso del SINAES (SINAES, 2011. p. 12).

Según un estudio realizado a docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander Vélez, por el investigador P. Mayorga (2013), se expone que esta situación viene a afectar la vida en general no solo en lo profesional, sino también en lo familiar y social, he aquí la importancia de investigar si existen factores desencadenantes que lleven a personas encargadas de cátedra y programa a tener un bajo desempeño, y que, además, se presenten síntomas físicos, emocionales, cognitivos de comportamiento, entre otros, que afecten la calidad de la educación a distancia.

Como se señala anteriormente en la UNED no se ha realizado una investigación de esta índole, por tal motivo, la investigación ayuda a evidenciar varios aspectos:

- Percepción de las personas las personas encargadas de cátedra y programa con respecto a recursos tecnológicos, infraestructura, capacitación.
- La calidad de relación de las personas encargadas de cátedra y programa con sus jefaturas y pares.
- Síntomas que se manifiestan en estas personas.
- Cantidad de personas quemadas en sus labores.
- Calidad de los servicios que se brindan a las personas estudiantes.
- Recomendaciones para la comunidad universitaria en la atención humana que se brinda.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.334>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Bosqued (2008) y Gil-Monte (2011), entre otros, consideran que el síndrome de quemado es un problema de salud que baja el interés por la labor desarrollada, es por este motivo que, el estudio se considera relevante en el campo universitario, para la mejora continua de la calidad de la educación, esto principalmente en las tres áreas laborales donde se ubican las personas participantes en el estudio: la docencia, la investigación y la extensión, ya que este síntoma se desarrolla con mayor regularidad en aquellas labores que implican la atención directa con otras personas. Es necesario que exista un clima de trabajo que propicie el logro de los objetivos educativos de la carrera (SINAES 2011. p. 57).

Por tal motivo, las relaciones interpersonales son de gran importancia en el desarrollo de este padecimiento y en como abortarlas. Al respecto, Gil-Monte (2011) refiere que el síndrome de quemado:

Tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral, preferiblemente con los clientes de la organización. Cuando esas relaciones conllevan una exigencia desmedida, y una tensión para el componente emocional y cognitivo de la psique, aparecen las condiciones que propician que las fuentes de estrés laboral originen el patrón de respuestas que constituyen los síntomas del SQT. Esta es la razón fundamental por la que el SQT es una respuesta al estrés laboral crónico característica de los profesionales que trabajan hacia personas (p. 59).

Para Gil-Monte (2011), es importante que las personas que trabajan en educación presten atención a los problemas de la salud mental y su sintomatología, los cuales se pueden dar por la excesiva cantidad de trabajo, la práctica docente o las malas relaciones interpersonales, “las estadísticas indican que son muchas las personas que abandonan su empleo por estos problemas” (p. 19). La estabilidad laboral es urgente, pues es un factor detonante del síndrome y puede perjudicar los procesos de calidad de la gestión académica de la universidad. Al respecto SINAES (2011) dice que “El personal docente

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

debe contar con producción académica proveniente de su trabajo de investigación y extensión al interior de la carrera” (SINAES. p. 70).

Es importante dar las gracias al Departamento de Recursos Humanos de la UNED, principalmente a la M.Sc. Evelyn Delgado López, psicóloga, quien ha colaborado como asesora, guía y consejera para que esta investigación se realice. Además, externar gratitud al M.Sc. Mainor Barrientos Amador, director del PROIFED y a la directora del IGESCA Dra. Hazel Arias Mata, por el apoyo brindado antes, durante y después de la investigación.

Metodología de la investigación

La metodología está orientada a lograr los objetivos de la investigación, los cuales pretenden evidenciar si las personas tutoras que están desempeñando un puesto por designación como encargados de una Cátedra y/o Programa están siendo afectadas por algún factor estresante propio del síndrome de quemado, como la infraestructura inadecuada, recursos tecnológicos limitados, falta de capacitación, relaciones inadecuadas con las jefaturas, pares o estudiantado. Todos estos factores afectan directamente en la calidad académica de la universidad, donde el mismo SINAES argumenta “El SINAES recibirá y analizará con rigurosidad las propuestas recibidas de sus usuarios y se compromete a incorporar dichas propuestas, según corresponda en el marco de la legalidad y del respeto a las buenas prácticas internacionalmente reconocidas y aceptadas” (SINAES, 2011. p. 10).

Por tal motivo, se toman en cuenta los siguientes aspectos: el tipo de investigación, los alcances, las fuentes de información, los instrumentos y las técnicas para recolectar los datos y el procedimiento.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La investigación sigue una metodología positivista, en cuanto que el propósito fundamental de este paradigma es “buscar generalizaciones libres de contexto, leyes y aplicaciones (nomotéticas): deductiva, cuantitativa, centrada en semejanzas” (Barrantes, 2010, p. 60). Desde este punto de vista, se utilizan técnicas cuantitativas porque “se fundamenta en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar. Utiliza la metodología empírico analítica y se sirve de la estadística para el análisis de los datos”. (Barrantes, 2010, p. 64). La presentación de los datos se realiza mediante la elaboración de figuras, cuadros y tablas que exponen los hallazgos de acuerdo con cada una de las variables de estudio. Para esto se utiliza la frecuencia absoluta y relativa como datos estadísticos y el uso del PSPP, el cual es un software libre que facilita la recolección de datos, además, que maximiza la conexión de estos.

Por la profundidad, es una investigación descriptiva, ya que se pretende describir las variables en estudio en la muestra seleccionada, por cuanto es necesario conocer la realidad en la que laboran las personas encargadas de Cátedra y/o Programa que colaboran con el estudio. Asimismo, las fuentes de información se definen como mixtas y las mismas permitirán alcanzar los objetivos planteados y visualizar como puede la investigación colaborar con mejorar la calidad de la educación.

Se utilizan fuentes primarias que son los datos de primera mano que se obtienen de la información arrojada por las personas docentes que fueron encuestadas. También se utilizan fuentes secundarias: que se obtienen de artículos de investigaciones científicas, los cuales son utilizados como antecedentes.

Técnicas de recolección de información.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La técnica para recolectar la información es la encuesta, la misma permite mediante instrumentos objetivos medir las variables de estudio. Al respecto, Barrantes (2010) refiere que la encuesta es una herramienta que debe ser sistémica, lo que quiere decir “que cualquier investigador que repita su aplicación obtenga los mismo resultados” (p. 186).

El objetivo de la encuesta es obtener la información necesaria para estudiar las variables de la investigación, ya que para Barrantes (2010), “con las encuestas pueden conocerse: opiniones, actitudes, creencias, intenciones, impactos, distribuciones, actividades, hábitos, condiciones, ingresos, entre otros” (p. 187).

En este sentido, para este estudio se procura seleccionar adecuadamente las preguntas, se define el tipo de encuesta por aplicar y se organizan de forma adecuada las respuestas, con el objetivo de sistematizar la encuesta, de manera que se pretenden medir las variables de la investigación. El instrumento aplicado para la encuesta es el cuestionario.

Consideraciones epistemológicas de definición

Freudenberguer es uno de los primeros en trabajar el síndrome de quemado, lo define como: “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (Freudenberguer 1974, citado por Bosqued 2008, p. 19). Es así como, estos síntomas se dan a nivel físico, emocional, cognitivo y de comportamiento, por lo que tales manifestaciones pueden repercutir de forma negativa en el desempeño laboral de la persona que lo padece y en los resultados de las habilidades blandas, como el caso de la sana convivencia en el entorno universitario, afectando la calidad de la educación y de todas las gestiones a realizar. Pues existen factores señalados por SINAES como la relación con los pares, estudiantes, infraestructura que pueden perjudicar la calidad de la gestión académica.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Además, el síndrome de quemado se define, según Edelwich y Brodsky (2000), como una condición psicológica de agotamiento a nivel personal, cinismo e ineficacia profesional, que puede presentarse en profesionales que laboran directamente con seres humanos, mientras el *engagement* como constructo opuesto, es una condición caracterizada por el vigor, la dedicación y la absorción.

Con lo que respecta a los antecedentes internacionales, el estudio realizado por Edelwich y Brodsky (2000), publicado en un artículo titulado "*Definición del burn out*", define el síndrome de quemado como "una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo".

Desde este punto de vista, la persona trabajadora de la universidad puede verse afectada por una serie de síntomas que alteran de manera negativa la calidad de vida y el desempeño laboral, llevándolas a la desmotivación y pérdida de sentido por el trabajo y a la pérdida de la calidad académica.

Al respecto, Gil-Monte (2011) define este síndrome como una patología:

Debe ser entendida como una forma de acoso psicosocial en el trabajo. Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial su entorno social. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo (p. 35).

En este sentido, las definiciones del síndrome de quemado hasta aquí mencionadas son claras en definirlo como un conjunto de diversos síntomas, que toman en cuenta la relación entre las demandas o exigencias del entorno con las manifestaciones de este padecimiento.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

El autor Cherniss (1980), define el síndrome de quemado como “un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral” (citado por Bosqued, 2008, p. 20). Esta definición permite evidenciar que los síntomas del síndrome de quemado no solo afectan a la persona que lo padece, sino que perjudica el ambiente laboral con las personas cercanas, como la relación con el estudiantado, afectando directamente la calidad de la educación que se ofrece.

De esta forma, el síndrome de quemado se visualiza como una consecuencia del estrés laboral, donde las altas exigencias desencadenan respuestas negativas, lo cual se define como “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por una persistente implicación en situaciones emocionalmente demandantes” (Pines, Aronson y Kafry, 1981, citado por Bosqued, 2008, p. 20).

En este orden de ideas, las definiciones expuestas coinciden en aclarar que el síndrome de quemado es un padecimiento que se manifiesta por medio de diversos síntomas, afectando a las personas que lo padecen y la calidad de la educación en general. De aquí la importancia de comprender este síndrome para el IGESCA, el aporte que hace la investigación, por lo que cabe mencionar que, en noviembre de 1981, se celebró en Filadelfia la primera Conferencia Nacional sobre el Burnout, donde se señala que la aparición de este síndrome se debe a tres factores, los cuales son de fundamental importancia para la comunidad universitaria en general, para la calidad de la educación, pues su identificación puede mejorar los siguientes servicios:

- La relevancia, cada vez mayor, que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo.
- La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios. Favor importante para el SINAES (2011).

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes (Guillen y Guil, 2000, p. 276).

En este contexto, es importante analizar la definición del síndrome de quemado desde el punto de vista de los servicios de educación, partiendo que la UNED es una universidad con una de las mayores matriculas del país, que cuenta con veinte carreras de grado acreditadas y se quiere la calidad total de la educación a distancia.

Además, aclarar que la UNED es una institución específicamente de educación a distancia, la investigación busca demostrar si las personas experimentan los mismos síntomas propios de este síndrome, el objetivo es la mejora de la educación y así buscar la calidad, la co-reacion de la educación a distancia. Al respecto, Esteve (1997), considera que los profesores experimentan síntomas como “un alto ausentismo, falta de compromiso, un anormal deseo de vacaciones, baja autoestima, incapacidad para tomar seriamente su actividad educativa” (Citado por Rionda-Arjona y Mares-Cárdenas, 2012, p. 44).

Los autores ut supra mencionan que el síndrome de quemado se manifiesta en el área emocional y de comportamiento de las personas docentes, esto puede repercutir de igual forma en el trabajo y desempeño como personas que tienen a cargo una cátedra y/o programa, alterando el desempeño en sus funciones, pues se relaciona con acciones que afectan la labor propia, como el ausentismo y la desmotivación laboral.

De esta forma, la eficacia en los servicios educativos se puede ver afectada, y aquí radica la importancia de los estudios asociados con el síndrome de quemado, con esto se busca la disminución de los síntomas y mejorar la calidad de la educación en cualquiera de sus niveles. Al respecto, Moriana y Herruzo (2004), refieren:

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Uno de los primeros detonantes que comenzaron a señalar la importancia del estrés y burnout en la profesión docente fueron los datos que las diferentes administraciones de educación tenían sobre las bajas labores de los profesores y su evolución a través de los años” (p. 598-599).

El término original del síndrome de quemado no es propio de la lengua castellana, empero, el fenómeno social sí, pues las relaciones laborales se dan en todos los espacios organizacionales, en este caso en la educación a distancia.

De acuerdo con Bosqued (2008), el término burnout, “en principio fue utilizado en el mundo del deporte y el mismo ha sido traducido al castellano de varias maneras, entre ellas síndrome del trabajador quemado” (p. 22).

Por otra parte, la siguiente definición del diccionario indica la peligrosidad del síndrome, y como este es importante para la búsqueda de la calidad educativa propia de la universidad. Según el diccionario vox inglés-español la expresión inglesa to burnout significa “pasarse el fuego, quemarse un fusible o motor” (Bosqued. 2008. p. 22). El mismo autor indica que este término ha sido traducido al castellano de las siguientes formas:

- Síndrome del trabajador quemado.
- Síndrome del desgaste profesional SDP, denominación debida a Vega, Pérez Urdániz y Fernández Cantí.
- Síndrome de quemarse en el trabajo SQT, planteada por Gil-Monte.
- Síndrome de Profesional exhausto o sobrecargado.
- Enfermedad de Tomas, nombre dado por Gervás y Hernández, en referencia al personaje –un neurocirujano frustrado- de la novela de M. Kundera la insoportable levedad del ser (2008, p. 22).

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.334>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

De esta forma, es común relacionar este síndrome con el estar quemado, debido a la sensación de agotamiento y desmotivación que este genera, factores que impiden llegar a la calidad total de la educación a distancia.

Por otra parte, Gil Monte (2011) agrupa las terminologías con las que ha sido denominado este síndrome, al respecto refiere:

Las denominaciones pueden ser consideradas en tres grupos. Un primer grupo recorrería las que toman como referencia para el castellano, el término original anglosajón burnout.

Un segundo grupo recoge aquellas denominaciones que optan por una vía alternativa a la traducción literal. Son denominaciones que se caracterizan por tomar como referencia el contenido semántico de la palabra, o el contenido de la patología, en lugar de una traducción más o menos literal del término anglosajón, de manera que junto al término original emplean la denominación.

Por último, un tercer grupo recogería aquellos estudios en los que se considera que el síndrome de quemarse por el trabajo es sinónimo de estrés laboral (p. 37).

Todas estas terminologías son importantes para el estudio en cuestión, pues la persona encargada de cátedra o programa está expuesta no solo a la relación con el estudiantado, desde la docencia, también la relación directa y necesaria con pares, jefaturas y el resto de la comunidad universitaria en general, es necesario para lograr la calidad de la educación. **Además, de recibir o no capacitación, la infraestructura adecuada y los recursos tecnológicos necesarios para ejercer su labor. Toda esta teoría es sustento epistémico para la construcción del cuestionario.**

De esta forma, algunos ejemplos de estas terminologías por grupo serían los siguientes:

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v11i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Para el primer grupo: síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997), síndrome de estar quemado en el trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000). Para el segundo grupo: desgaste psicológico por el trabajo (García, Sáenz y Llor, 2000), desgaste ocupacional (López, 1996). Y para el tercer grupo: estrés crónico laboral asistencial (Manzano, 2001), estrés profesional (Aluja, 1997).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) cataloga el síndrome de quemado como un problema de salud. De igual forma, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) “reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo” (Gil-Monte, 2011, p. 19).

Para Gil-Monte (2011) la necesidad de estudiar este síndrome se relaciona con la patología derivada del trabajo y se une a la urgencia de estudiar el estrés laboral como precedente del deterioro de la salud mental (p. 20).

De esta forma, es necesario realizar la investigación del síndrome de quemado para ver la necesidad de mejorar los servicios que brinda la UNED, según los resultados de la encuesta, pues se presentan a las autoridades universitarias, con la iniciativa de hacer cambios de ser necesario. Lo importante es el estudio *per se*, la encuesta marca el camino, según los datos arrojados, las decisiones técnicas y administrativas se dan después.

Así las cosas, el síndrome se manifiesta de varias formas según Bosqued, (2008), estas pueden ser físicas, emocionales, conductuales y cognitivas, que desembocan en aspectos negativos para la persona y por ende para la comunidad universitaria.

Síntomas y manifestaciones del síndrome

De esta manera, Bosqued (2008) define síntomas como propios del síndrome de quemado, los cuales son relevantes para los objetivos de la investigación, para que sean

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

incorporados de forma sistémica a la encuesta, a las preguntas, al análisis de los resultados.

Aunado a esto la labor que desempeñan las personas encargadas de cátedra y/o programa es importante debido a que abarca a toda la universidad. Es de interés de la investigación dar a conocer si las personas que participan se sienten quemados en el trabajo, si algún factor como la infraestructura, ausencia de recursos tecnológicos, falta de capacitación, relación con las jefaturas, con los pares o los estudiantes provoca que se vean afectados por los siguientes síntomas:

Síntomas fisiológicos o físicos:

- Cansancio, fatiga crónica no justificada, teniendo en cuenta la actividad realizada.
- Insomnio.
- Tensión muscular.
- Alteraciones en el apetito, que puede sufrir, tanto aumento como disminución.
- Dolores de cabeza tensionales producidos por la contracción mantenida de los músculos de las cervicales.
- Taquicardia.
- Disnea o dificultades para respirar.
- Alteraciones gastrointestinales.
- Dolores músculo-esqueléticos.
- Elevación del riesgo de padecer enfermedades de tipo vascular como hipertensión, migrañas, infarto de miocardio, etc.
- Disfunciones sexuales.
- Empeoramiento de alguna enfermedad que se presentara previamente.

Síntomas emocionales:

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Irritabilidad y enojo excesivos que no se comprenden con el tono de las situaciones que se viven.
- Sensación de vacío, de alienación, de impotencia, de fracaso de no “poder dar más de sí mismo”, de frustración y decepción.
- Desaparece el sentido del humor, con lo que se ve claramente disminuida la capacidad de tomarse a sí mismo y a la vida con humor.
- Baja autoestima, que principalmente se refleja en una disminución de la autovaloración profesional.
- Sensación de que es necesario cada vez más esfuerzo para realizar el mismo tipo y cantidad de trabajo.
- Decae la motivación hacia el trabajo.
- Inseguridad en uno mismo en el ejercicio de las tareas laborales.
- Distanciamiento, desinterés e incluso rechazo hacia los demás, con clara disminución de la capacidad de empatía, en especial hacia las personas a quienes atiende.
- Sensación de fracaso profesional.
- Baja tolerancia a la frustración.
- Sentimientos de rechazo hacia la propia profesión, con sensación de haberse equivocado al escogerla.
- Falta de esperanza en el futuro laboral.
- Negatividad.
- Culpabilidad por “no estar a la altura en el desempeño laboral”.

Síntomas cognitivos:

- Problemas de atención, tanto para fijarla como para mantenerla concentrada en una tarea.
- Dificultades de memoria.



- Negación del problema.
- Ideación negativa acerca de la organización, el contenido del propio trabajo, los jefes/compañeros/subordinados, los usuarios del servicio prestado y el propio desempeño profesional.
- Percepción subjetiva de falta de logro en cuanto a la consecución de las metas profesionales.
- Desinterés en el trabajo, que puede llevar a lo que se ha dado en llamar ausentismo, es decir el trabajador apenas se entera de lo que hace.
- Pensamientos y fantasías acerca de abandonar la profesión, expresión de la frustración profesional experimentada.
- Ideación suicida.

Síntomas en el comportamiento:

- Disminución en el rendimiento laboral, tanto en cantidad como en calidad.
- Evitación de responsabilidades.
- Olvido de compromisos importantes.
- Claro aumento de absentismo laboral por enfermedad y como una forma de aliviar la tensión acumulada y evitar aquello a lo que se supone un gran esfuerzo enfrentarse.
- Conductas como el “escaqueo”, entretenerse en horas de trabajo con cuestiones distintas a las laborales, llegar más tarde y salir más temprano del horario habitual.
- Críticas exageradas y quejas continuas hacia la empresa, el trabajo, los compañeros, jefes, subordinados, usuarios del servicio.
- Conflictividad interpersonal con las personas a las que atiende, producida tanto por la nueva actitud negativa hacia ellas como por una disminución en la capacidad para manejar los conflictos.



- Tendencia a adoptar conductas de riesgo: por ejemplo, conducir a velocidad excesiva o de manera temeraria.
- Abuso de sustancias (café, tabaco, alcohol, fármacos u otras drogas, generalmente legales).
- Intentos de suicidio.
- Abandono de la profesión, cambio de puesto de trabajo (pp. 64-67).

Los síntomas presentados por Bosqued son similares a los indicados por Gil-Monte, los cuales están dirigidos al área física, emocional, cognitiva y de comportamiento, los cuales es necesario sistematizar para incorporarlos a la encuesta.

Por su parte Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005) proponen síntomas y manifestaciones que le dan más validez a la investigación y ayudan a ampliar el conocimiento del síndrome, los síntomas son:

Psicosomáticos: Cansancio, fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas y algias óseas musculares, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, taquicardia, hipertensión, entre otros.

Conductuales: Mala comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas violentas, trastornos en más o en menos del apetito y la ingesta, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros.

Emocionales: Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, disminución de la memoria inmediata, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Laborales: Detrimiento en la capacidad de trabajo, detrimento en la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia. Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de la enfermedad se reconocen en varias etapas: 1. Exceso de trabajo. 2. Sobre esfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga. 3. Desmoralización y pérdida de la ilusión. 4. Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores (p. 90).

Todos estos síntomas físicos, emocionales, cognitivos, de comportamiento, psicosomáticos, de trabajo y sus manifestaciones son de gran importancia para lograr los objetivos de la investigación, para lograr la calidad continua de la educación, además de identificar la presencia de este padecimiento e incorporar estos aspectos al cuestionario.

Técnicas de recolección de información

La técnica para coleccionar la información se basa en la metodología de la encuesta, la misma permite mediante instrumentos objetivos medir las variables de estudio, unificando lo teórico y lo práctico. Al respecto, Barrantes (2010) refiere que la encuesta es una herramienta que debe de ser sistémica, lo que quiere decir “que cualquier investigador que repita su aplicación obtenga los mismo resultados” (p. 186).

El objetivo de la encuesta es recoger la información necesaria para estudiar las variables de la investigación, ya que para Barrantes (2010), “con las encuestas pueden conocerse: opiniones, actitudes, creencias, intenciones, impactos, distribuciones, actividades, hábitos, condiciones, ingresos, entre otros” (p. 187).

En este sentido, se debe de seleccionar adecuadamente las preguntas, validar con expertos, definir el tipo de encuesta por aplicar y organizar de forma adecuada las



respuestas, con el objetivo de sistematizar la misma, de manera que se logre medir las variables de la investigación.

Descripción y validación del instrumento

El instrumento que se utiliza para coleccionar la información está conformado por:

- Introducción que define el objetivo y el propósito de forma integrada, una sección de información general donde se deben visualizar aspectos como edad, sexo, grado académico entre otros.
- La I parte está compuesta de dieciocho preguntas dicotómicas o de selección, donde se presentan una serie de factores y síntomas del mismo.
- La II parte se encarga de medir el desempeño en sus funciones como persona Encargada de Cátedra o Programa y se le presentaran una serie factores.
- En la III parte se presentan seis factores relacionados con el desempeño en sus funciones, debe enumerar del 1 al 6, siendo 1 el que menos tensión le genera y 6 el que más tensión le genera según su experiencia.

La forma de aplicación del cuestionario es anónima para evitar cualquier distorsión en los datos y que las personas se sientan con mayor confianza y seguridad a la hora de llenar el instrumento.

Para el proceso de validación se aplica el criterio o juicio de expertos. En cuanto a la confiabilidad “el enfoque cuantitativo responde al criterio de confiabilidad externa diseñando los ítems del cuestionario o entrevista de modo claro y ordenado para no generar “respuestas patrón” (Barrantes, 2010 p. 68).

En relación a la validez del cuestionario y para comprobar que las preguntas y las indicaciones del instrumento son claras, se utiliza la técnica juicio de expertos, esta se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

reconocidas por otros como expertos calificados, que puedan dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008, p. 29).

En este sentido, el cuestionario fue validado por las siguientes personas profesionales:

Juez 1: Licenciatura en Psicopedagogía, 10 años de experiencia laboral en la UNED como persona Encargada de Cátedra.

Juez 2: Licenciada en Psicología, dieciséis años de experiencia laboral en la UNED como persona Encargada de Cátedra.

Juez 3: Licenciada en Filología Clásica, con quince años de experiencia laboral en la UNED.

Juez 4: Licenciada en Ingeniería en Salud y Ambiente, con ocho años de experiencia laboral en la UNED.

Juez 5: Licenciado en Antropología, con 5 años de experiencia laboral en la UNED.

Juez 6: Licenciatura en Historia, quince años de experiencia laboral en la UNED como persona Encargada de Programa.

Juez 7: Licenciatura en Educación, quince años de experiencia laboral en la UNED como persona Encargada de Programa.

Entre las observaciones realizadas se encuentran:

- Inclusión de términos relacionados con las acciones formativas y lenguaje propio.
- Cambio en el diseño y presentación del cuestionario en cuanto a letra, tamaño y presentación de manera que agrade a la percepción de las personas que llenen el cuestionario.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Modificación en el lenguaje de modo que se aplique el uso de lenguaje inclusivo.
- Mejoras en la redacción, puntuación, tildes, comas, sintaxis entre otras del cuestionario, de modo que faciliten la comprensión del mismo.
- Modificación en la redacción del objetivo y presentación del cuestionario.

Ejemplos de preguntas construidas para el Cuestionario del síndrome de quemado

A continuación, se presenta un ejemplo corto del cuestionario que se aplica con el propósito de recoger la información.

| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|--------------|
| Edad: | | | |
| Último grado académico: | | Grado () | Posgrado () |
| Género | () | () | |
| | Masculino | Femenino | |

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

| | |
|--|--|
| Encargado (a) de <input type="checkbox"/> Cátedra <input type="checkbox"/> Programa <input type="checkbox"/> ambos Tiempo de laborar <input type="checkbox"/> de 1 a 5 años <input type="checkbox"/> de 6 a 10 <input type="checkbox"/> de 11 a 20 <input type="checkbox"/> de 20 a 30 | |
| Lugar o dependencia donde usted desempeña sus funciones: | |
| <input type="checkbox"/> ECSH | |
| <input type="checkbox"/> ECE | |
| <input type="checkbox"/> ECA | |
| <input type="checkbox"/> ECEN | |
| <input type="checkbox"/> SEP | |

Fuente: Elaboración propia

Continuando con los ejemplos de la investigación, la primera parte presenta una serie de factores propios de la labor que ejerce el entrevistado. El interés de la investigación es que sea la misma persona la que identifique si está pasando por algún síntoma del síndrome.

I PARTE. Instrucciones: a continuación, se presentan una serie de factores propios de la labor. Escriba una X en la opción que corresponde a su experiencia.

| | |
|--------------------------|--|
| 1. | Considera que trabaja con recursos tecnológicos limitados. |
| <input type="checkbox"/> | Sí |
| <input type="checkbox"/> | No |
| 2. | Si la respuesta es positiva, indique si esto le genera tensión <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

Fuente: Elaboración propia



En la segunda parte se presentan una serie de síntomas, se solicita escribir una X en aquellos que se identifican con su experiencia. Las preguntas están elaboradas para reconocer si la persona padece o no algunas de estas señales propuestas por Bosqued (2008), en las siguientes áreas:

- Comportamiento.
- Cognitivo.
- Emocional.
- Fisiológico o físico.

Por ejemplo, emocionales:

| * () | Síntomas Emocionales |
|-------|--|
| () | Enojo. |
| () | Sensación de fracaso, de no “poder dar más de sí mismo”. |
| () | Inseguridad en uno mismo en el ejercicio de las tareas laborales. |
| () | Desinterés hacia las personas a quienes atiende. |
| () | Sentimientos de rechazo hacia la propia profesión, con sensación de haberse equivocado al escogerla. |
| () | Negatividad. |

Fuente: Elaboración propia

En la segunda parte se presentan una serie de items relacionados con el desempeño en sus funciones como persona encargada de cátedra y programa, donde se le pide que escriba una X la opción que corresponde a su experiencia, ejemplo:

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

II PARTE. Instrucciones: a continuación, se le presenta una serie de ítems relacionados con el desempeño en sus funciones como persona encargada de cátedra y/o programa, escriba una X en la opción según su experiencia.

| | |
|-----|---|
| 3. | Se ha gestionado procesos de capacitación y actualización por su propia cuenta. |
| () | Sí |
| () | No |

Fuente: Elaboración propia

Por último, en la tercera parte se le solicita que enumere del 1 al 6, según su experiencia. Siendo 1 el que menos tensión le genera y 6 el que más tensión le genera:

III PARTE. Enumere del 1 al 6 según su experiencia. Siendo 1 el que menos tensión le genera y 6 el que más tensión le genera.

| | |
|-----|--|
| 23. | De los siguientes factores cuáles le generan mayor tensión o preocupación laboral. |
| () | Recursos tecnológicos limitados. |
| () | Infraestructura inadecuada para ejecutar las acciones correspondientes. |
| () | Falta de capacitación en el trabajo. |
| () | Relación inadecuada con jefaturas inmediatas. |
| () | Conflictos con el estudiantado. |
| () | Relaciones inadecuadas con los compañeros (as). |

Fuente: Elaboración propia

Primeros resultados

La muestra quedó conformada por 122 personas encargadas de cátedra y/o programa de las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrado de la UNED, seleccionada con un muestreo no probabilístico, por conveniencia, que accediera voluntariamente a

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

participar en el estudio. Se envía el cuestionario virtualmente a través de la plataforma LimeSurvey.

La muestra se conforma en un 52.5% por mujeres y en un 47.5% por hombres. La edad promedio fue de 48.58 años, con una desviación típica de 8.59, donde la mínima fue 28 años y la máxima 68 años.

Datos sociodemográficos

El 87, 7% del total de la muestra cuenta con un posgrado, como su último nivel académico. Si bien, es un requisito indispensable según el Manuel de Puestos tener una licenciatura en la especialidad y un posgrado para la función que desempeñan los y las personas encargadas de Cátedra y Programa, se observa que no toda la población encuestada cuenta con este requisito. De las personas participantes por escuela se evidencia de la siguiente forma: Ciencias de la Administración, la totalidad de la muestra con posgrado, las otras Escuelas rondan en menos del 88%, siendo la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades la que presenta el porcentaje más bajo, con un 82.4% y la de Educación y Exactas con un 88%. Este dato suministrado por la investigación sirve para la toma de decisiones, de políticas y desde luego para usarlo en la mejora continua de la calidad de la educación, pues el SINAES (2011) tiene como requisito poseer títulos de posgrado.

La distribución por género muestra una mayor presencia de hombres en las escuelas de Ciencias de la Administración y Ciencias Exactas y Naturales; mientras que las escuelas de Ciencias de la Educación y Ciencias Sociales y Humanidades tienen mayor presencia de mujeres. Aunque es un dato importante, la diferencia que existe no es relevante, si lo que se pretende es la mejora continua de la educación desde la igualdad e equidad, la universidad viene haciendo un esfuerzo para disminuir esas brechas.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

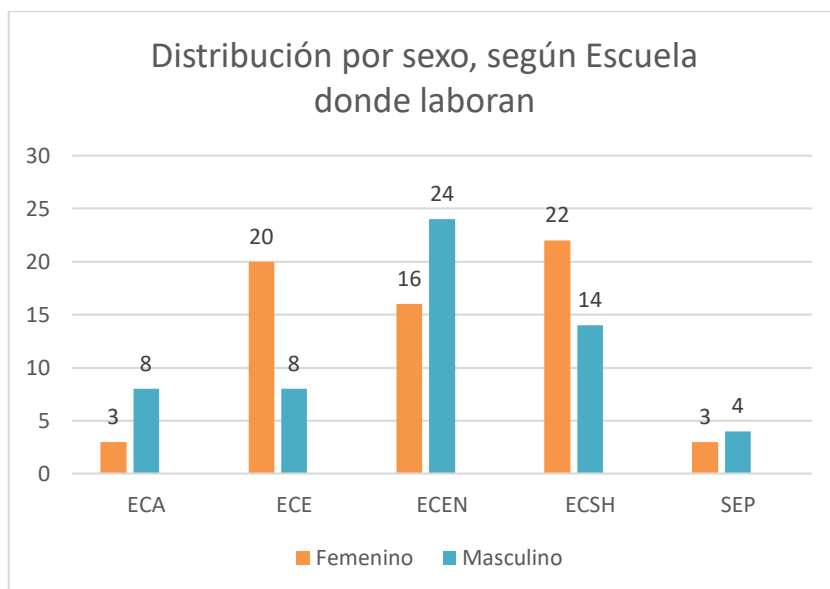
Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

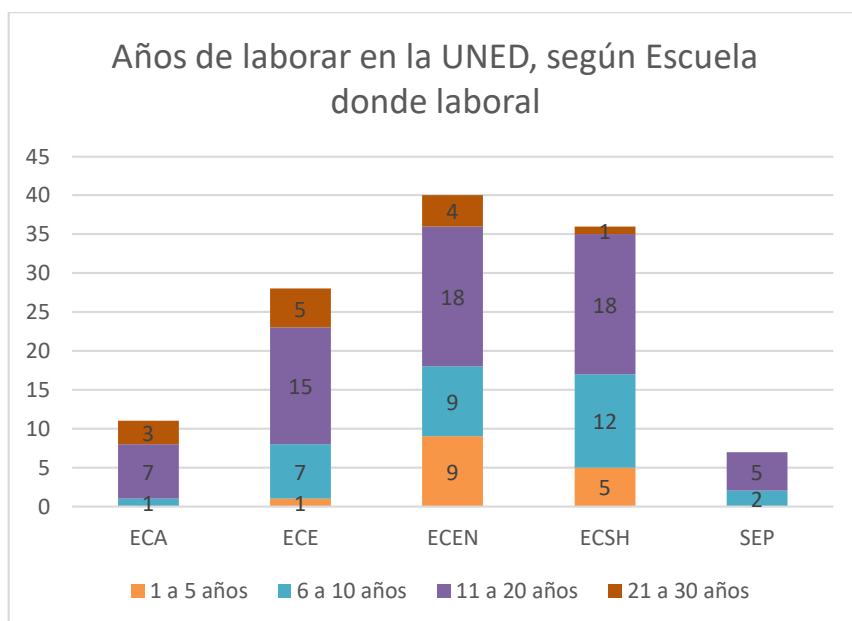
Gráfico 1: Distribución por sexo, según Escuela donde labora



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

El 62.3% de la muestra tiene entre 11 y 30 años de laborar en la institución, por lo que es una muestra que mayoritariamente conoce la institución. Las escuelas de Ciencias de la Educación y Ciencias Exactas y Naturales son las que tienen personal de mayor antigüedad.

Grafico 2. Años de laborar en la UNED, según Escuela donde labora



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Recursos tecnológicos limitados

El 56.6% de los encuestados considera que trabaja con recursos tecnológicos limitados Trabajo con recursos limitados según escuela: ECEN y ECSH, sin diferencias significativas respecto a las otras escuelas.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

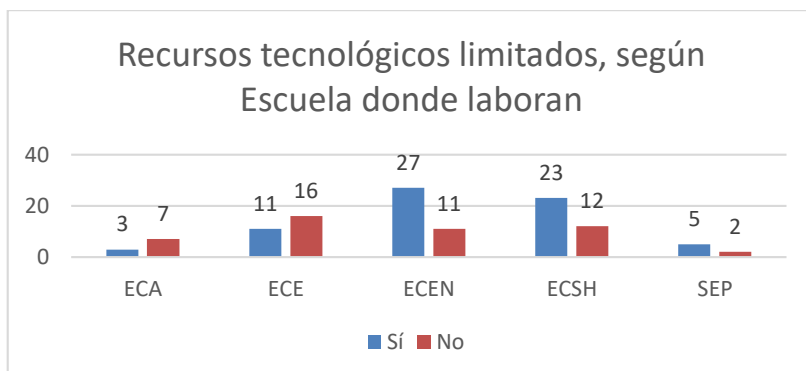
Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Gráfico 3: Recursos tecnológicos limitados, según Escuela donde labora

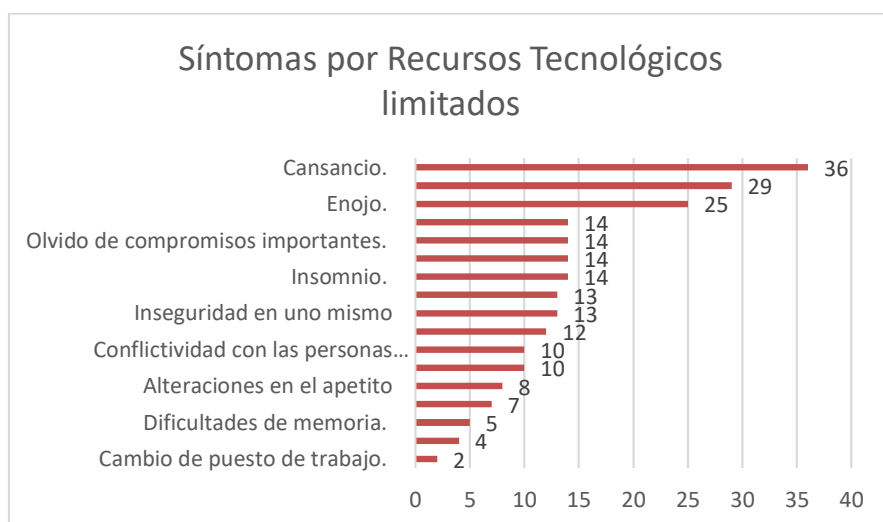


Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

De las 69 personas que indicaron trabajar con recursos limitados, a 50 de ellos la situación les genera tensión, representando el 72.46% de las personas que consideran afirmativa esta limitación.

Síntomas:

Gráfico 4: Síntomas por recursos tecnológicos limitados



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



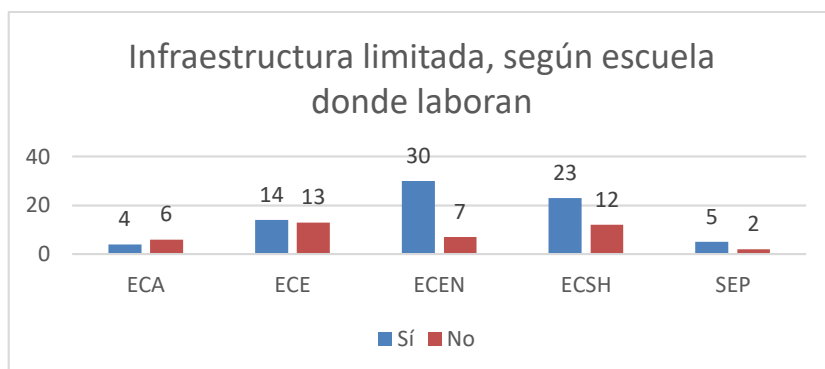
Artículo protegido por licencia Creative Commons

Infraestructura limitada

El 62.3% de los encuestados considera que trabaja en una infraestructura limitada.

Trabajo con infraestructura limitada según la escuela. ECEN y ECSH, sin diferencias significativas respecto a las otras escuelas.

Gráfico 5: infraestructura limitada



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

De las 76 personas que indicaron trabajar con infraestructura limitada, a 62 de ellos esta situación les genera tensión, representando el 81.58% de las personas que consideran afirmativa esta limitación.

Síntomas:

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

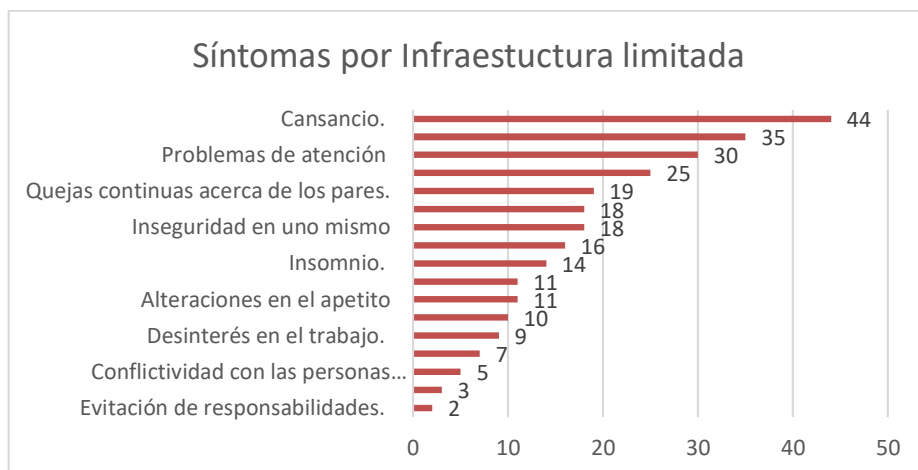
Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Gráfico 6: Síntomas por infraestructura ilimitada



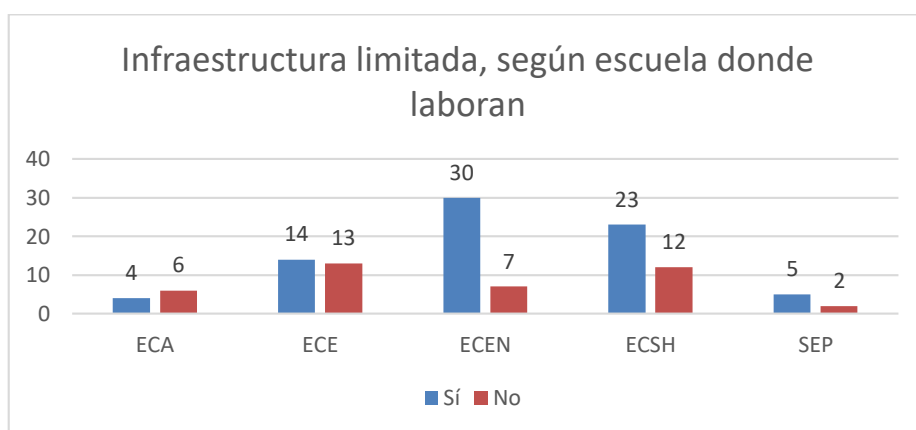
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Capacitación necesaria para el puesto

El 29.5% de los encuestados considera que ha recibido la capacitación necesaria para trabajar como encargado de cátedra y/o programa.

Según escuela. ECE, ECEN y ECSH indican no haber recibido la capacitación necesaria, con diferencias significativas ($\chi^2 = 23.99, \alpha < .05$).

Gráfico 7: infraestructura limitada



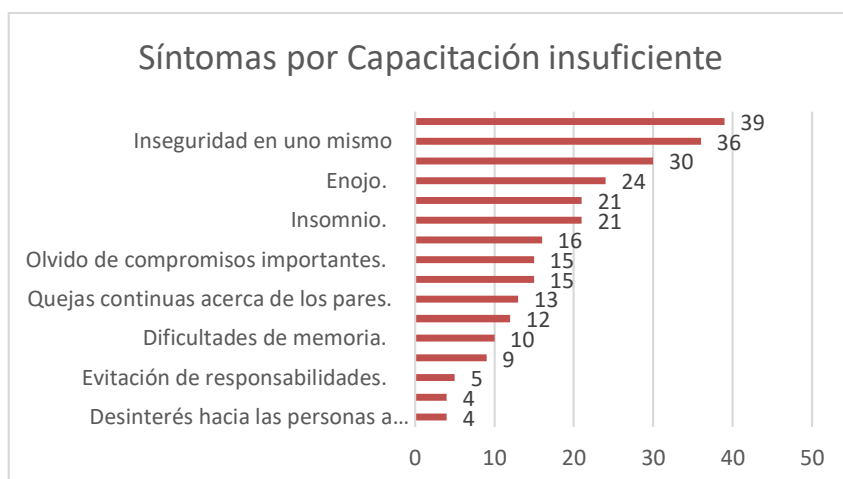
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.



De las 80 personas que indicaron haber recibido poca capacitación para el puesto, a 55 de ellos esta situación les genera tensión, representando el 68.75% de las personas que consideran este faltante.

Síntomas:

Gráfico 8: Síntomas por capacitación insuficiente



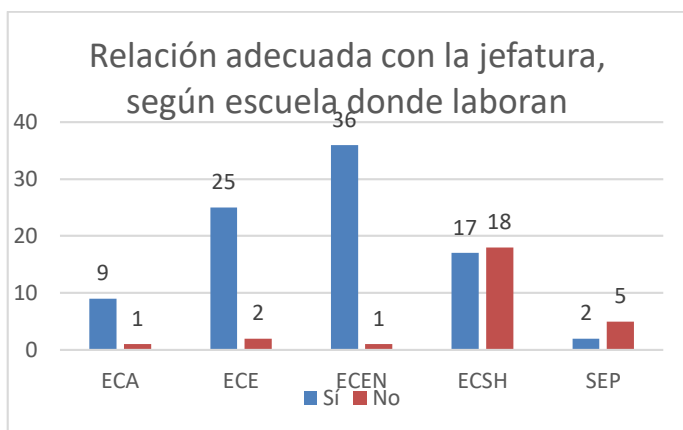
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Relación con la jefatura inmediata

El 73% de los encuestados considera que tiene una relación adecuada con la jefatura inmediata.

Según Escuela de ECSH indican una posición dividida, mientras que el resto de escuelas indican que es adecuada, con diferencias significativas ($\chi^2= 42.25, \alpha = .00$).

Gráfico 9: Relación adecuada con la jefatura, según Escuela

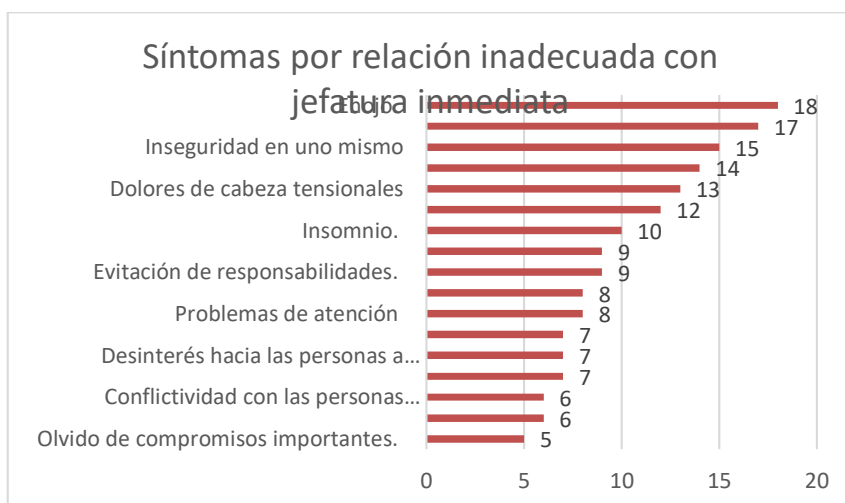


Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

De las 27 personas que indicaron tener una relación inadecuada, a 24 de ellos esta situación les genera tensión, representando el 88.89% de las personas que consideran esta relación inadecuada.

Síntomas:

Gráfico 10: Síntomas por relación inadecuada con la jefatura

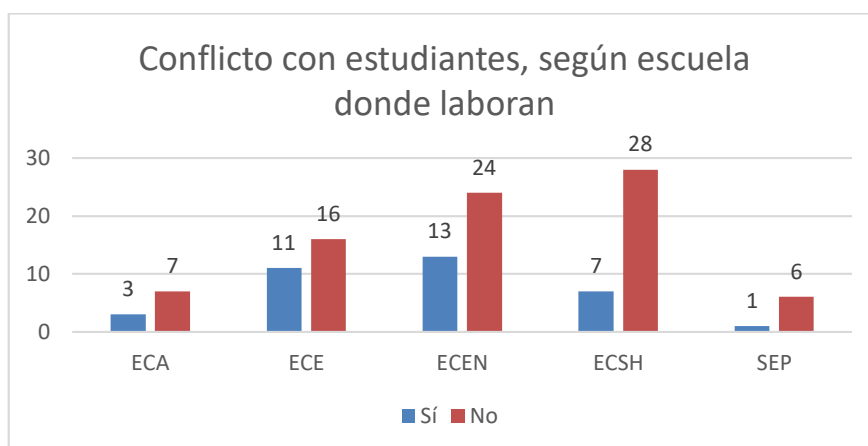


Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Conflicto con estudiantes:

El 66.4% de los encuestados considera que no ha tenido conflictos con los estudiantes. Según escuela. No reportan ser un factor existente, ni que les genere tensión a la mayoría.

Gráfico 11: Conflicto con los estudiantes, según escuela donde laboran



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

De las 35 personas que indicaron haber tenido algún conflicto, a 27 de ellos esta situación les genera tensión, representando el 77.14% de las personas que consideran esta situación.

Síntomas:

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

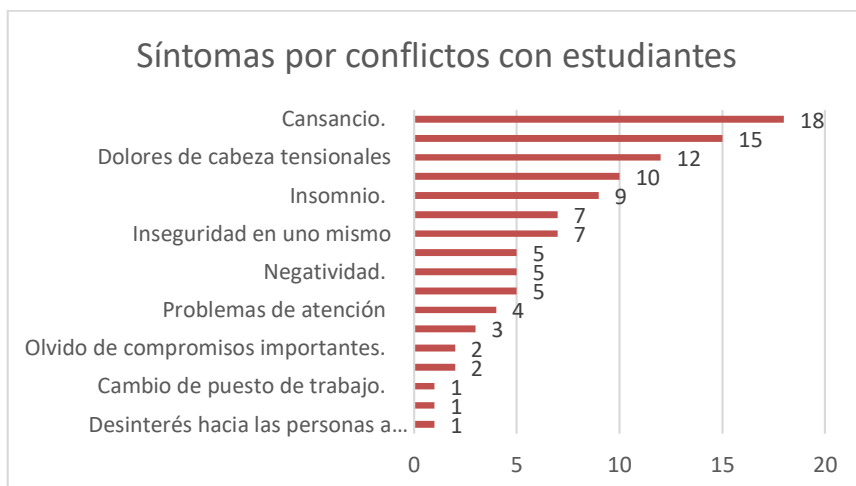
Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Gráfico 12: Síntomas por conflictos con los estudiantes



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Conflictos con pares

El 72.1% de los encuestados considera que no ha tenido conflictos con los compañeros encargados de cátedra y/o programa.

Conflicto con compañeros, según escuela. No reportan ser un factor existente, ni que le genere tensión a la mayoría.

Gráfico 13: Conflicto con compañeros, según escuela donde laboran

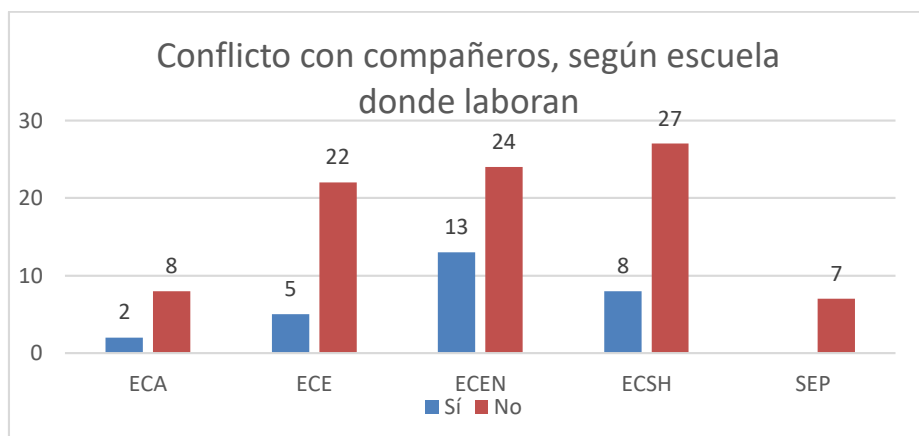
Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

De las 28 personas que indicaron haber tenido algún conflicto, a 21 de ellos esta situación les genera tensión, representando el 75% de las personas que consideran esta situación.

Síntomas:

Gráfico 14: Síntomas por conflictos con compañeros



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Efectos de los factores evaluados:

Gráfico 15: Autogestión de recursos tecnológicos

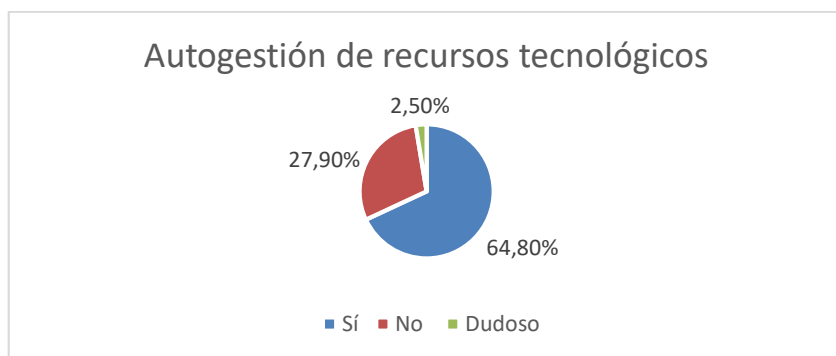
Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>

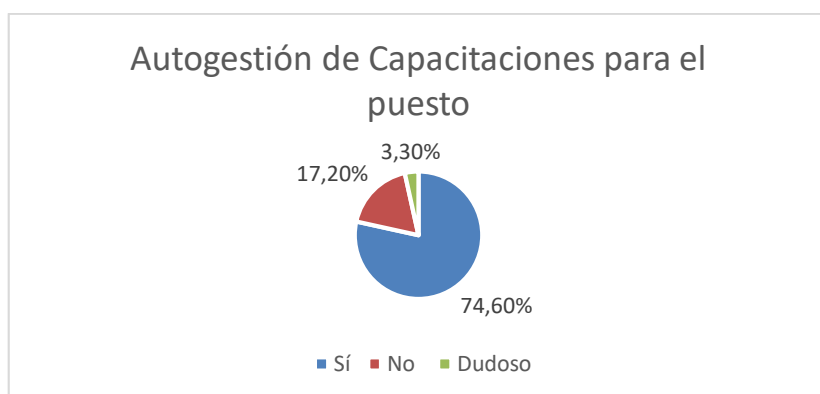


Artículo protegido por licencia Creative Commons



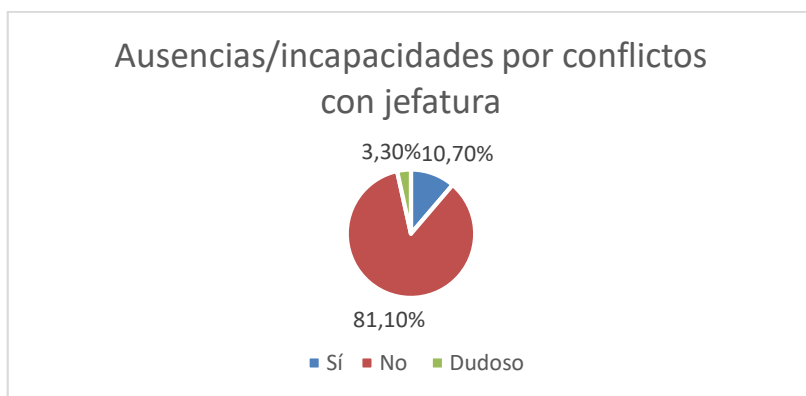
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Gráfico 16: Autogestión de Capacitaciones para el puesto



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Gráfico 17: Ausencias/incapacidades por conflictos con jefatura



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Gráfico 18: Ausencias/incapacidades por conflictos con estudiantes



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Gráfico 19: Ausencias/incapacidades por conflictos con compañeros

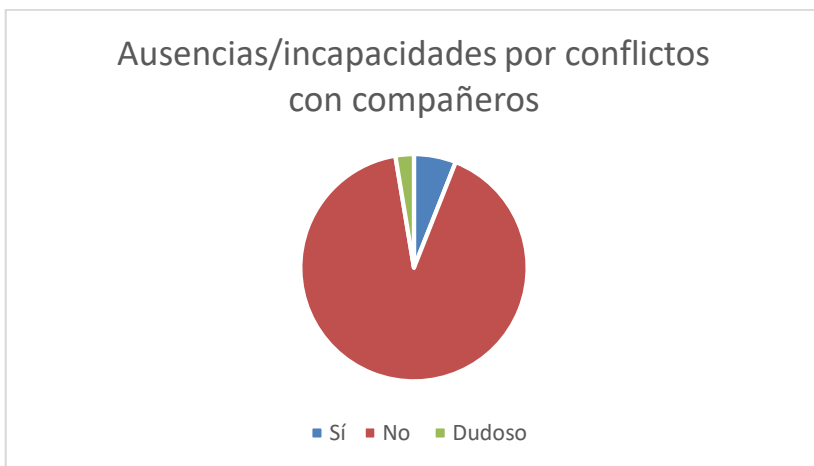
Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>

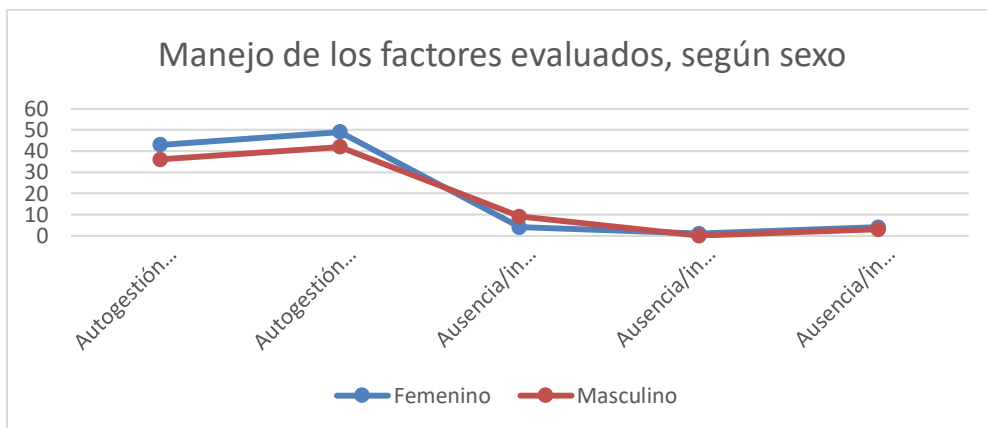


Artículo protegido por licencia Creative Commons



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Gráfico 20: Manejo de los factores evaluados, según sexo



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

Factores de mayor y menor tensión

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

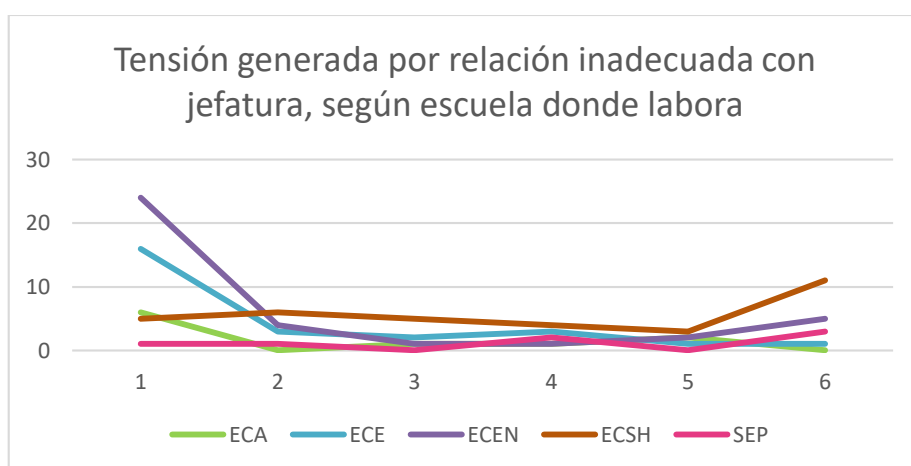
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

El factor que más tensión genera entre los encuestados es la infraestructura limitada, seguida de la falta de capacitación en el trabajo y los recursos tecnológicos limitados. Los conflictos con estudiantes y con compañeros son los factores causantes de menor tensión. Los resultados con diferencias significativas se encuentran en el factor de la relación con la jefatura, en el cual los de la ECSH, se muestran como los que presentan mayor tensión, mientras que la ECEN, son quienes mejor relación con la jefatura reportan, y por ello, menos tensión reportan. ($\chi^2 = 53.37$, $\alpha < .05$).

Gráfico 21: Tensión generada por relación inadecuada con jefatura, según escuela donde labora.



Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a las personas participantes.

A modo de conclusión

La investigación cumple varios objetivos y propósitos, los cuales están dirigidos a la mejora continua de la calidad de educación a distancia. Además, pretende dar a conocer los

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.334>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

resultados más relevantes, los resultados son amplios y serán publicados y socializados en otras formas o medios.

El objetivo principal de la investigación es mostrar si las personas encargadas de cátedra y/o programa presentan algún síntoma (físico, emocional, cognitivo o comportamiento), y si este se manifiesta (dolor de cabeza, tensión, estrés, incapacidad, entre otros) según el área que los potencialice: recursos tecnológicos limitados, infraestructura inadecuada, falta de capacitación, relación inadecuada con las jefaturas, conflictos con el estudiantado, relación inadecuada con los pares.

Además, de analizar los factores de riesgo que desencadenan los síntomas del síndrome, producto de las funciones propias a su cargo, es importante sistematizar metodológicamente la experiencia. Así mismo, mostrar el tipo de investigación, las fuentes, los instrumentos, técnicas para recolectar los datos, el procedimiento y los alcances.

El síndrome de quemado es una problemática relativamente nueva, el primero es intentar definir y hablar de ella es Freudenberguer (1974), por lo tanto, es importante saber si la población en estudio está siendo afectada por el síndrome y como esto puede interferir negativamente en la calidad de la educación a distancia.

Es fundamental hacer conciencia para que las autoridades de la UNED se interesen por esta y otras poblaciones, por este tipo de investigaciones, no solo para mejorar a la calidad de la educación a distancia, sino para bien de todas las personas, pues como lo dejan ver los autores Rionda-Arjona. Mares-Cárdenas. (2012), estar sometido al síndrome puede llevar a la persona a niveles de estrés, repercutir en su vida profesional y familiar, pues afecta mente y cuerpo.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Para poder obtener los resultados se aplica la encuesta citada anteriormente, esta usa los siguientes factores para poder saber si hay personas afectadas o no por el síndrome de quemado y los síntomas tienen alguna manifestación.

Los síntomas según Bosqued (2008) son: físicos, emocionales, cognitivos y de comportamiento, donde se manifiesta el síndrome de quemado y pueden desembocar o manifestarse en problemas críticos de salud y en las relaciones de trabajo, familiares y sociales.

Como se ha mencionado, el tema puede aportar mucho a la comunidad universitaria. Es una primera experiencia, pero necesaria para colaborar con la calidad continua de la educación a distancia, principalmente, para las cátedras y programas que están inmersos en los procesos de evaluación, acreditación, reacreditación. Al respecto SINAES opina que “La carrera debe estimular que los resultados de sus investigaciones se integren a la práctica docente y se compartan entre académicos y estudiantes. (SINAES, 2011. p. 60)” Este es un primer acercamiento para analizar el clima laboral, lo ideal es que la investigación sirva para emular otras áreas de trabajo de la UNED, como tutores, administrativos, Recurso Humanos, entre otros, que puede estar pasando por acotamiento en el trabajo.

Por lo tanto, el SINAES propone elaborar “estrategias y disposiciones expresas dirigidas a incentivar, en el personal académico que imparte materias de la carrera, actividades de investigación, tales como redacción de ensayos, crítica y evaluación de investigaciones, entre otros. (SINAES, 2011. p. 70)”

Por otro lado, la operacionalización con talleres, charlas, foros, artículos, libros, entre otros, para evidenciar los resultados de la investigación. Sistematizar la experiencia, para poder dar a conocer los resultados.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Es necesario evidenciar en cuales direcciones, jefaturas, departamentos, oficinas y áreas de trabajo de la universidad se manifiesta el síndrome de quemado, con los factores y síntomas descritos. Esto con la finalidad de ofrecer a las autoridades de la UNED datos exactos acerca de este padecimiento, para que se tomen las medidas necesarias y así evitar que este síndrome perjudique al personal administrativo y académico.

La investigación además de hacer un aporte académico a la calidad de la educación pretende mejorar los servicios que se ofrecen desde las cátedras y programas, dilucidando si existe el síndrome de quemado, usando la herramienta de la encuesta. El aporte que se hace para mejorar la atención con el estudiantado y con los pares sirve sin lugar a duda a la mejora continua de la educación. Pues localizados los factores de riesgo, se puede trabajar la sintomatología.

Entre los resultados más relevantes se pueden sustraer los siguientes.

La nuestra total de participantes es de 122 personas, de ellas un 52.5% mujeres y 47.5% hombres, las edades oscilan entre 28 y 68 años. Visto por escuelas es la Escuela de Educación la que tiene mas mujeres y la Escuela de Exactas y Naturales más hombres, según gráfico 1.

El 87% posee un posgrado, dato interesante, pues, aunque el porcentaje es elevado, según datos de la oficina de recursos humanos y el Manual de Puestos, es indispensable tener maestría para poder tener el puesto.

Este dato dividido por escuela muestra que muestra que la Escuela de Administración tiene un 100% y la Escuela de Sociales es la más baja con un 82%.

En el grafico tres recursos tecnológicos limitados, aunque el porcentaje que responde que si trabaja con recursos limitados es elevado, esto no les genera tensión, no genera síntomas significativos.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Lo mismo pasa con la infraestructura, la cuestión del hacinamiento es un factor para mejorar, empero, las personas participantes dicen que no genera tensión, ni síntomas significativos, gráfico cinco.

En el gráfico nueve, relación inadecuada con la jefatura, se muestra otro dato interesante para la investigación, solo la Escuela de Sociales se presenta con números negativos, esto genera tensión, estrés y síntomas, según las personas participantes de esta escuela.

El gráfico diez, presenta la información del pilar fundamental de la universidad, estudiantes y posible conflicto con los estudiantes. Es necesario rescatar que es un dato muy positivo y casi no existe conflicto. Por lo tanto, el poco que existe no genera tensión, ni síntomas. Por último, conflicto con los pares, según los datos del gráfico trece, un 72% presenta conflicto, pero no les genera tensión, dolores de cabeza o incapacidades entre otros síntomas.

Los resultados de toda la investigación serán publicados en un libro, socializados por varios medios y enviados a las autoridades de la UNED. El objetivo de la investigación es investigar las personas encargadas de cátedra y/o programa de las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED están padeciendo o mostrando algunos de los síntomas del síndrome de quemado, tal objetivo se ha cumplido gracias a la participación de las personas en la investigación completando el cuestionario.

Para trabajar en la mejora continua de la educación a distancia, es necesario continuar realizando este tipo de investigaciones, que se interesan por una mejor educación. Investigaciones como esta pueden ayudar a mejorar el desempeño de los empleados y medir si se está presentando el síndrome de quemado, así como definir lugares, las áreas, síntomas, si es relevante o no.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Referencias bibliográficas

- Alvarado, K. (2009, abril). Validez factorial de Maslach Burnout Inventory (versión castellana) en educadores costarricenses. *Actualidades Investigativas en Educación*, 9, 1- 22. Recuperado de <file:///C:/Downloads/341-340-1-PB.pdf>.
- Amador, R. Rodríguez, Serrano, J. Olvera L. Martínez, B. (2014). Estrés y Burnout en docentes de educación media superior. *Revista medicina, salud y sociedad*. 4, 119-141. Recuperado de <http://cienciasdelasaluduv.com/revistas/index.php/mss/article/view/80/89>.
- Araujo, P. (2014). *Manual introductorio al uso del programa. PSPP para el análisis de datos*. Biblioteca Lascasas. Recuperado de <http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0773.php>
- Barrantes, R. (2010). *Investigación: Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, C.R: EUNED.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome del Burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós Iberica, S.A.
- Cárdenas, C. Méndez, R. González, T. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesionales universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14, 1-22. Recuperado de: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/669/720>.
- Cordero, R. Molina, R. Páez, W. Vargas, Y. (2010). *Informe final del proyecto N° 724-A9-547. Análisis de las funciones y valoración de la carga de trabajo del puesto docente a nivel de primaria, de las agremiadas y agremiados de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE)*. Universidad de Costa Rica.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Primera Edición. México: McGraw-Hill.
- Díaz, López y Varela. (2012). Factores Asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*. 11, 217-227. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/649/1531>.
- El colombiano. (27 de mayo, 2019). *Nueva enfermedad en la lista de la OMS: desgaste profesional o burn-out*. Recuperado de <https://www.elcolombiano.com/tendencias/burnout-o-desgaste-profesional-nueva-enfermedad-listada-por-la-oms-AN10842992>

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Escudero, J. Ortiz, J. Delfín, L. (2013). La antigüedad en el trabajo y su relación con el síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en los profesores del área académica de artes de la universidad veracruzana, en Xalapa- Enríquez, Veracruz, México. Periodo de estudio 2012-2013. *Revista de Ciencia Administrativa*, (2), pp 19-25.
- Edelwich, J. Brodsky, A. (2000). *Definición del burn out*. Recuperado de <http://www.universia.es/fases-burn-out/burn-out-sindrome-quemado/at/1121751>
- Espinoza-Díaz, E. Tous-Pallarés, J y Vigil-Colet, A. (2015) Efecto del Clima Psicosocial del grupo y de la personalidad en el síndrome de quemado en el trabajo de los docentes. *Anales de Psicología*. 31(2). Murcia. Versión impresa ISSN 0212-9728. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.174371>
- Gil Monte P. (2011). *El síndrome de quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Guillén, R. Guil R y Gestoso C. (2000). *Psicología del Trabajo para relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill.
- León, G. (2011). Los profesionales de secundaria, como factores de riesgo en el síndrome de Burnout. *Revista Electrónica Educare*, 15, 177-191. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/890>.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112). Septiembre. 2010. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Martínez J. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31 (1). Universidad de Murcia, España Versión impresa ISSN 1576-5962. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.02.001>
- Molina M. Moreno, M. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Rev. Ciencias Sociales* 137: 65-81 / 2012 (III) ISSN: 0482-5276. Recuperado de <http://revistacienciasociales.ucr.ac.cr/wp-content/revistas/137/05-MOLINA.pdf>
- Ramírez, T. D'Aubeterre, M. Alvarez, J. (2012). Factores Generadores de Estrés y Trabajo Docente en Venezuela. Valoraciones Diferenciales y Repercusiones Educativas. *Docencia Universitaria*, 13(1), 55-78. Recuperado el 28 de julio del 2015, desde http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/documentos/docencia_vol13_n1_2012/10_atr_tulio_ramirez_y_otros.pdf.

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Rionda-Arjona. Mares-Cárdenas. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de medicina conductual*, 2, 43-50. Recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/rlmc/article/view/27637>.
- Salanova, M. Martínez, I, Lorente. (2005) L. ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente? Un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 37-54. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España.
- Sen, C. (2018). *La falta de tiempo, una nueva pobreza*. Docs Barcelona. Recuperado de: <http://www.lavanguardia.com/vida/20180527/443863947599/documental-cosima-dannoritzer-ladrones-de-tiempo-docs-barcelona.html>
- Universidad Estatal a Distancia. (2013). *Manual descriptivo de puestos*. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/ejecutiva/images/rechum/UnidadServiciosPersonal/Historico/ManualPuestosAbril2014.pdf>
- Silva, M. García Pérez, R. González, M. & Rato, A. (2015). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo y variables sociodemográficas en un grupo de maestras de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 9, 55 - 62.
- SINAES. (2011). Modelo de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior para la Modalidad a Distancia.
- Universidad Estatal a Distancia. (2013). *Manual descriptivo de puestos*. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/ejecutiva/images/rechum/UnidadServiciosPersonal/Historico/ManualPuestosAbril2014.pdf>
- Ponce C. Bulnes M. Aliaga T. Atalaya M. & Huerta R. (2014). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8, 87-112. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050/3226>
- Vélez, P. Mayorga, D. (2013). Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012. *Revista Ciencia y Cuidado*, 10(2), 85-95

Estudio acerca de los factores desencadenantes del síndrome de quemado en las cuatro escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrados de la UNED

Randall Trejos Alvarado

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v1i2.3341>



Artículo protegido por licencia Creative Commons