

**INTELIGENCIA EMOCIONAL:
ALTERNATIVA EN LA PREVENCIÓN
DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS
DOCENTES**

Autor: Jonathan Roa
jroavivas@gmail.com

RESUMEN

El status de la investigación se enmarca en el Inteligencia Emocional: Alternativa en la Prevención del Síndrome de Burnout en los Docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio el Silencio Municipio Pedraza estado Barinas. El enfoque es cuantitativo, metodológicamente la investigación se focalizará en un diseño de campo no experimental de tipo descriptivo. La técnica de recolección de información que se empleará para la realización del diagnóstico será la encuesta y, en consecuencia, se recurrirá al uso y manejo del cuestionario como instrumento de recolección de datos en escala tipo Likert. La validez del instrumento a través de la técnica de Juicio de Expertos y la Confiabilidad por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach. Se seleccionarán quince (15) docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio". Epistemológicamente se desea asumir el conocimiento científico basado en las teorías relacionadas: a la Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Docentes. De la interpretación de los conceptos que se desean plantear surgirán los hallazgos que van a permitir describir los fundamentos teóricos sustentando la alternativa para prevenir en el ejercicio docente, el desgaste físico y el agotamiento emocional de manera que emocionalmente sean más inteligentes y realizados.

PALABRAS CLAVE

Inteligencia emocional,
síndrome de burnout

EMOTIONAL INTELLIGENCE: ALTERNATIVE IN THE PREVENTION OF BURNOUT SYNDROME IN TEACHERS

Author: Jonathan Roa
jroavivas@gmail.com

ABSTRACT

The research status is framed in Emotional Intelligence: Alternative in the Prevention of Burnout Syndrome in the Teachers of the Bolivarian National Basic School Barrio el Silencio Municipality Pedraza Barinas state. The approach is quantitative, methodologically the research will focus on a non-experimental descriptive field design. The data gathering technique to be used for the diagnosis will be the survey and, as a consequence, the use and management of the questionnaire will be used as an instrument for collecting data on a Likert scale. The validity of the instrument through the technique of Expert Judgment and Reliability by means of Cronbach's Alpha Coefficient. Fifteen (15) teachers will be selected from the Bolivarian National Basic School Barrio El Silencio ". Epistemologically it is desired to assume the scientific knowledge based on the related theories: to the Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in Teachers. From the interpretation of the concepts that are wished to arise the findings will allow to describe the theoretical foundations supporting the alternative to prevent in the exercise of teaching, physical exhaustion and emotional exhaustion so that they are more intelligent and accomplished.

KEYWORDS: Emotional intelligence, prevention of burnout syndrome

INTRODUCCIÓN

La educación del mundo actual está inmersa en una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerados, con una mayor demanda de competencia y especialización, continúa reformulación de objetivos, metas y estrategias. Este entorno exige a las personas un formal grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismos y capacidad para moldearse a situaciones nuevas.

Partiendo de la idea anterior, es de entender a las instituciones educativas como organizaciones, donde se debe destacar que el logro de los objetivos comunes solo puede concretarse si las personas que interactúan en dichas organizaciones, establecen un contacto psicológico lo suficientemente fuerte que le permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, entre otros. Actualmente una amenaza que atentan con los procesos educativos

en Latinoamérica y el mundo son los altos niveles de estrés o síndrome de Burnout en los docentes.

El estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, pero es oportuna dentro del ámbito científico al permitir comprender una de las formas de manifestarse en la actividad laboral, la cual constituye uno de los escenarios donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social.

En este sentido podemos interpretar a Montes (2012), donde dice, que el síndrome de quemarse por el trabajo o de Burnout “es el resultado de la combinación de estresores originados por las emociones en el entorno social y laboral” (p.18). Como aporte es importante destacar, que las emociones juegan un papel significativo en nuestras vidas, pueden generar estímulos y energías poderosas para alcanzar objetivos que nos proponemos; pero también puede generarnos frustraciones profundas

que inhiban nuestros pensamientos y acciones.

Asimismo, las emociones forman parte de la inteligencia emocional de la persona, tal como lo confirma Goleman (2011), quien dice que la Inteligencia Emocional (IE) es “la capacidad de reconocer nuestros propias emociones y sentimientos, de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con ellos y con nosotros mismos” (p. 58). Como se puede observar la IE es un recurso personal importante para percibir, asimilar y regular los estados de ánimo negativos y puede ser un factor protector contra la aparición del Burnout que viene a favorecer los altos niveles de ilusión por el trabajo.

Actualmente se considera al síndrome de Burnout como una patología derivada del estrés laboral crónico caracterizada por tres dimensiones: agotamiento emocional, pérdida progresiva de la energía, cansancio, desgaste, agotamiento, fatiga física y psicológica, despersonalización que conllevan actitudes negativas, irritabilidad,

pérdida de la motivación e incompetencia y falta de realización en el trabajo que involucra respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. De acuerdo a la opinión de Figueroa (2012), este síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja.

Es así como en Venezuela los docentes experimentan contundentemente la situación antes expuesta, les corresponde cumplir con múltiples responsabilidades y funciones que van más allá de sus posibilidades reales. En este sentido, Ramírez (2013), da un aporte donde destaca que la docencia por su propia naturaleza implica un desgaste físico y agotamiento emocional, debido a que la sociedad le ha asignado una fuente de estrés y esta situación impacta en la vida personal de cada uno de ellos. Es decir, los docentes de todos los niveles de la educación en general, se ubican en uno de los sectores que más

fuertemente se ven afectados por el estrés o verse sometidos a un importante desgaste profesional que los conduce al síndrome de Burnout.

Lo expresado crea en el investigador la necesidad de realizar un avance conceptual que permita identificar las variables de estudio sobre la problemática que se vive en la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio, que de acuerdo a las vivencias como docente se observa un agotamiento emocional, irritabilidad en algunos caso, pérdida de la motivación y falta del cumplimiento de las metas propuestas en el trabajo, lo que involucra respuestas negativas generadas por el estrés que viven los docentes de esta escuela.

De acuerdo a lo planteado se presentan las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las competencias de inteligencia emocional que deben ser estimuladas, con el fin de prevenir la ocurrencia del síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio?, ¿Cuáles características presenta el

síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio Estado Barinas?, ¿Cuál es la importancia de generar un modelo sobre la inteligencia emocional como alternativa en la prevención del Síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio? Dando una descripción conceptual a estas interrogantes se plantean los siguientes objetivos de investigación.

Objetivo de la Investigación

Objetivo General

Analizar la importancia de generar un modelo sobre la inteligencia emocional como alternativa en la prevención del Síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio Municipio Pedraza Estado Barinas.

Objetivos Específicos

Diagnosticar cuáles son las competencias de inteligencia emocional que deben ser estimuladas, con el fin de prevenir la ocurrencia del síndrome de Burnout en los docentes de Escuela Básica Nacional

Bolivariana Barrio El Silencio
Municipio Pedraza Estado Barinas.

Identificar las características presenta el síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio Municipio Pedraza Estado Barinas.

Describir la importancia de generar un modelo sobre la inteligencia emocional como alternativa en la prevención del Síndrome de Burnout en los docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio Municipio Pedraza Estado Barinas.

Teorías y Conceptos

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes se refieren a la revisión de trabajos sobre el tema en estudio, la Universidad Fermín Toro (2016) acota que este aspecto “constituye la primera parte del capítulo y debe reflejar las dos vertientes en que se clasifican los antecedentes” (p.51). Estas deben ser realizadas fundamentalmente en instituciones de educación superior o en su defecto en otras organizaciones, que permiten obtener una visión general del tema, para relacionarlos

con la investigación. Dentro de esta perspectiva se encuentran:

Destacando a Manrique (2013), en la investigación “El síndrome de Burnout en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los docentes desde una perspectiva socioeducativa. La cual tuvo como propósito generar constructos teóricos del síndrome de Burnout en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los docentes desde una perspectiva socioeducativa en las Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio el Silencio del municipio Pedraza del estado Barinas.

Se enmarcó bajo la modalidad cuantitativa de investigación. Para la recolección de la información se empleó la técnica de la encuesta por medio de un instrumento aplicando el cuestionario la cual permitió medir el síndrome de Burnout de Maslach (2012), estando estructurado en tres variables: cansancio emocional, despersonalización y logros personales, conformado por una escala tipo likert.

En conclusión, de acuerdo a los resultados existe un desgaste

emocional que es potencialmente detonante, existiendo altas posibilidades de desarrollar o expresar otros síntomas asociados al Burnout presentándose también un nivel medio de despersonalización y bajos niveles de logros personales. En cuanto a la relación existente con la investigación que se realiza, se puede evidenciar la importancia del conocimiento teórico del síndrome Burnout para poder detectar y prevenir de forma efectiva, este tipo de síndrome en los docentes.

Por su parte, Osorio (2012), en su trabajo: "Agotamiento laboral y Ajuste Psicológico en el personal docente de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio". Plantea que el objetivo de dicha investigación estuvo orientado a establecer la relación entre el Agotamiento Laboral y el Ajuste Psicológico en el personal docente de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio, en el que se abordó una población de 60 docentes de aula y especialistas de la institución antes mencionada.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: con respecto al nivel de

agotamiento laboral presentado por los docentes encuestados es leve mientras que el de ajuste psicológico es moderadamente bajo, al relacionar las variables se encontró que existe una correlación significativa entre ellas tanto entre las sub escalas de agotamiento emocional, mental y físico con el valor promedio de ajuste psicológico, como del valor promedio del agotamiento total con el ajuste psicológico. Lo que permite señalar que el nivel de ajuste psicológico es inversamente proporcional al agotamiento laboral, por lo tanto, mientras más ajuste psicológico evidencia los sujetos estudiados menos agotamiento laboral experimentan.

Tomando en cuenta las conclusiones del trabajo investigativo anterior, se observa la relación existente de agotamiento laboral con el síndrome de Burnout, lo que implica la influencia directa del estrés con posibles repercusiones a nivel psicológico y viceversa, lo cual constituye un aspecto importante a considerar en la investigación actual

Abordaje teórico

Considerando los hallazgos teóricos que se desean, complementan con el status de la investigación relacionados a la Inteligencia Emocional y el síndrome de Burnout los mismos facilitan tener una visión de las teorías conceptuales con el propósito de suministrar ideas de relevancia para la descripción planteada.

Inteligencia Emocional

La emocionalidad, en la actualidad se considera tan importante como la inteligencia para triunfar, es curioso como personas que se desempeñaron como excelentes estudiantes en la formación profesional, cuando llegan al mundo laboral fracasan por no lograr controlar las emociones. En este sentido, Goleman, (2011), explica que la inteligencia emocional es “el conjunto de habilidades que sirven para expresar, controlar las emociones y sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social” (p.16). Con base a lo planteado la Inteligencia Emocional es una herramienta que permite conocernos, entender y tratar asertivamente a los

otros, haciéndonos sensatos de nuestros sentimientos y emociones.

En este orden de ideas, Figueroa (2012), sostiene que la inteligencia emocional (IE) corresponde a la dimensión caracterológica y auto-regulativa de la personalidad del docente, que actúa de acuerdo a principios morales y normas socialmente establecidas. Argumentando, la inteligencia emocional permite la conciencia de los propios sentimientos en el momento en el que se experimentan, dándole una atención progresiva de la auto-regulativa que presente el docente. Por tanto, la vida emocional es un ámbito que puede manejarse con mayor o menor destreza y requiere de ese conjunto de habilidades que permitirán moverse dentro de esos sentimientos y emociones propias y ajenas permitiendo seguir el camino correcto y exitoso.

Competencias Emocionales de la Inteligencia Emocional.

La profesión docente, que exige el cumplimiento de un conjunto de funciones y tareas que resultan altamente exigentes, en un contexto

organizacional que por lo general no es suficientemente óptimo, por tanto, el docente padece de distintos niveles de estrés, hasta llegar al síndrome de Burnout. Según Goleman (2011), afirma que el docente requiere estar dotado de las competencias emocionales que le permitan enfrentar las dificultades que día a día le presenta su quehacer profesional, conjugadas con las circunstancias que rodean su propia existencia estas son:

Autorregulación. Se trata de manejar los propios estados internos como el autocontrol cuando el docente mejora las emociones y los impulsos perjudiciales. La confiabilidad va mantener normas de honestidad e integridad aceptando la responsabilidad del desempeño personal y la adaptabilidad para manejar el cambio innovador y estar abierto, bien dispuesto para las ideas de enfoques novedosos para la nueva información.

Motivación: Son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas como el Afán de triunfo se trata de que el docente se esfuerza por mejorar o cumplir una

norma de excelencia. Luego el Compromiso para aliarse a las metas del grupo u organización. Tener Iniciativa disposición para aprovechar las oportunidades y el optimismo que es la tenacidad para buscar el objetivo pese a los obstáculos que se le presenten.

Empatía: Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos, como comprender a los demás percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus emociones. Ayudar a los demás a desarrollarse y percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes. Aprovechar la diversidad de cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.

Habilidades Sociales: Definida como las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseables. La Influencia aplicar tácticas efectivas para la persuasión. Comunicación ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. El Manejo de conflictos negociar y resolver los desacuerdos. Liderazgo inspirar y guiar a grupos e

individuos. Catalizador de cambio iniciar o manejar el cambio. Colaboración y cooperación para trabajar con otros y alcanzar metas compartidas y las Habilidades de equipo crea sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

Finalmente, las competencias emocionales que aparecen, se convierten en importantes motivadores de conductas futuras en los docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio Municipio Pedraza Estado Barinas, son relativamente novedosos para los docentes, permitiéndoles adquirir una madurez y un crecimiento personal para que en el ejercicio de su profesión mantenga siempre una actitud positiva que le facilite superar con éxito cualquier reto educativo que se proponga y no padezcan del síndrome de Burnout.

Síndrome de Bernout

El Burnout ha sido identificado como un tipo de respuesta ante los impactos de estrés acumulado en la persona. Tal como lo sostiene Maslach (2012), quien dice que es "un síndrome caracterizado por el estrés

emocional y el agotamiento, ya sea físico o mental que puede existir en los docentes con el trabajo o las actividades que realizan". (p.36). Argumentando, este síndrome puede variar en su naturaleza con la intensidad y duración del estrés por sí mismo.

Asimismo, Garcés (2012) dice que el Burnout es un síndrome que ocasiona la adicción al trabajo que provoca a su vez un desequilibrio productivo y como consecuencia, reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva. Con base a lo expresado los docentes deben tener la capacidad para afrontar el estrés laboral, la personalidad y habilidades emocionales que influyen en los niveles globales de estrés laboral

Características del Síndrome de Burnout

Los rasgos definitorios del síndrome de Burnout provienen de los trabajos de Maslach (2012), quien considera tres componentes esenciales:

El Cansancio Emocional: constituye el elemento central del

síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí, desde el punto de vista profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo, el docente trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma intenta aliviar sus tensiones y trata de adaptarse a la situación, aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

La Despersonalización: se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo, que va adoptando al docente y que surgen para protegerse de agotamiento.

La Falta de Realización Personal: el docente puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, si bien

puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.

Se puede observar, que estos tres componentes están ligados entre sí, donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y a la auto evaluación negativa. Por otro lado, este síndrome está considerado como una variable continua, que se extiende desde una presencia de nivel bajo o moderado, hasta altos grados en cuanto a sentimientos experimentados. Además, es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que el docente puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de

su vida y en el mismo o diferente trabajo.

Prevención del Síndrome de Burnout en Docentes

La prevención del síndrome de Burnout en los docentes que se encuentran en servicio activo, interpretando lo que dice Montero (2012) es necesario se tengan una visión clara de lo que necesita mejorar para prevenir este síndrome mediante la inteligencia emocional, con la cual se pretende darles herramientas psicoafectivas para que enfrenten de una mejor manera las situaciones profesionales estresantes.

Para la prevención del síndrome es importante que el docente tenga presente que para lograr el desarrollo y optimización de las competencias de inteligencia emocional es necesario que disposición para emprender los cambios y mejorar como ser humano. La calidad de vida tiene relación directa con la capacidad para motivarse a sí mismo, ser resistente a la frustración, controlar el impulso, la impaciencia, regular el razonamiento y el estado de ánimo, para decidir

proactivamente respuestas más sanas, armónicas y productivas.

Ser inteligente emocionalmente requiere de la regulación voluntaria de la propia mente, de los propios pensamientos, sentimientos y actos. Es necesario que la persona logre tener pensamientos sobre los pensamientos y sentimientos sobre los sentimientos, es decir, que reflexione sobre la propia afectividad y auto-domine el estado de ánimo, para vincularse voluntariamente en forma armónica con el mundo. De esa forma se avanza en el mejoramiento de la sensación subjetiva de felicidad, y contrarrestar el estrés.

METODOLOGÍA

Naturaleza, Método, Tipo y Diseño del Estudio

La naturaleza de la investigación se enmarca en un método cuantitativo, al respecto, Álvarez (2012), la interpreta como la información cuantificable para describir o conocer los fenómenos que estudia (p.56), en este sentido el diseño que se desea es de campo no experimental es decir

que la investigación se realiza directamente de la realidad sin manipular de forma deliberada ninguna variable. El status cumple con estas características, en virtud que los datos van a ser obtenidos directamente en la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio Municipio Pedraza Estado Barinas.

El tipo de investigación será de carácter descriptivo, interpretando a De la Mora (2012), "son propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice" (p. 58). Por tanto, el diagnostico va permitir describir la importancia de la Inteligencia Emocional como una Alternativa en la Prevención del Síndrome de Burnout en los Docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio el Silencio Municipio Pedraza estado Barinas..

La población en opinión de Álvarez (2012), está constituida por características que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros, siendo la muestra un subconjunto representativo de un universo o población. Para ambos casos van a estar representada por quince (15)

docentes de la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio El Silencio Municipio Pedraza Estado Barinas. La técnica de recolección de datos dice De la Mora (2012), que son las distintas formas o maneras de obtener la información como la observación, las entrevistas, los cuestionarios y la validez trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos de lo que se desea medir, la confiabilidad se realizará mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach.

CONCLUSIONES

Dado los aportes teóricos relacionados a la variable en estudio se proyectan las conclusiones preliminares, apreciándose que la docencia en el momento actual entraña un conjunto de exigencias y circunstancias generadoras de agotamiento mental y estrés, que con el paso del tiempo puede dar lugar al surgimiento del síndrome de Burnout. Este padecimiento es responsable de una significativa pérdida de energía

que entorpece la estabilidad emocional.

De este modo, se hace importante diagnosticar en los docentes emocionalmente más inteligentes, con mayor capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás, puedan tener los recursos necesarios para afrontar mejor los eventos estresantes de tipo laboral y manejar más adecuadamente las respuestas emocionales negativas que frecuentemente surgen en las interacciones que mantienen con los compañeros de trabajo, los padres y los propios alumnos.

Es por ello, que el presente avance finaliza con la idea de llevar a cabo un segundo estudio, que permitiría desarrollar intervenciones que puedan focalizarse el manejo de la inteligencia emocional de aquellos docentes que padecen Burnout en la Escuela Básica Nacional Bolivariana Barrio el Silencio Municipio Pedraza estado Barinas..

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, W. (2012). **La Naturaleza de la Investigación.** Caracas-Venezuela: Editorial BIOSFERA
- De la Mora, T. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** España: Nova Galicia Ediciones S.L.
- Figueroa, J., (2012). **El Síndrome Burnout de una Respuesta al Estrés Laboral.** Alfaomega Grupo Editor México.
- Garcés. M., (2012). **La Incidencia del Síndrome del Burnout sobre en Educación. UCV. Venezuela.**
- Goleman D. (2011). **La Inteligencia Emocional en la Empresa.** Ediciones Argentina.
- Manrique, G., (2013). **El Síndrome de Burnout en el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Docentes desde una Perspectiva Socioeducativa.** Venezuela.
- Maslach, C., (2012). **Job Burnout.** Annu. Rev. Psychol.
- Montero, A., (2012). **Relación entre Inteligencia Emocional y Burnout.** Magraw-Hill México.

Montes, C., (2012). **Síndrome de Burnout un Desgaste Profesional Acelerado**. Síntesis. Madrid:

Osorio, B., (2012). **Agotamiento laboral y Ajuste Psicológico en el Personal Docente de la Escuela Bolivariana Eloísa Fonseca**. Venezuela

Ramírez, Y., (2013). **Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse**. Carabobo. Venezuela.