

Síndrome de burnout en docentes

Burnout syndrome in professors

RODRÍGUEZ RAMÍREZ José Andrés
GUEVARA ARAIZA Albertico
VIRAMONTES ANAYA Efrén

RECEPCIÓN: JULIO 16 DE 2017 | APROBADO PARA PUBLICACIÓN: SEPTIEMBRE 2 DE 2017

Resumen

Es una investigación que trata el fenómeno del estrés laboral y su manifestación más aguda: el síndrome de burnout. El estudio se desarrolló en docentes de una escuela secundaria mexicana. Se efectuó una indagación a profundidad a través del paradigma fenomenológico o interpretativo; el enfoque es cualitativo, realizado mediante un método de estudio de caso único; las técnicas empleadas fueron historia de vida, observación no participativa y la entrevista, y como instrumentos: el cuestionario y el diario de campo. Los principales resultados presentan un análisis de la problemática de este síndrome a través de cuatro categorías principales: el estrés laboral, el docente, el alumno y el ámbito institucional. En la primera se explica la esencia de cómo se percibe el síndrome; en los tres restantes se expone la percepción

José Andrés Rodríguez Ramírez. Profesor de la Escuela Secundaria Técnica No. 52 de Ciudad Delicias, Chihuahua, México. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma de Chihuahua y maestro en Educación Campo Práctica Docente por la Universidad Pedagógica Nacional. La producción académica principal la ha realizado en el tema del estrés laboral en docentes. Correo electrónico: andresraam19@gmail.com.

Albertico Guevara Araiza. Profesor-investigador de la Universidad Pedagógica Nacional del Estado de Chihuahua Campus Delicias, México. Tiene estudios como licenciado en Educación Primaria por la Escuela Normal Rural Gral. Matías Ramos Santos, licenciado en Enseñanza de las Matemáticas por la Escuela Normal Superior Profr. José E. Medrano R., maestro en Educación por la Universidad Pedagógica Nacional y doctor en Educación por la Universidad de Durango Campus Chihuahua. Es miembro fundador de la Red de Investigadores Educativos Chihuahua. Su principal producción académica la ha realizado en los temas de evaluación de los aprendizajes y formación docente. Correo electrónico: aguevara@upnech.edu.mx.

Efrén Viramontes Anaya. Profesor-investigador de la Escuela Normal Rural Ricardo Flores Magón de Saucillo, Chihuahua, México. Es licenciado en Educación Primaria por la Universidad Pedagógica Nacional, licenciado en Educación Media en la especialidad de Matemáticas, maestro en Educación por la Universidad Pedagógica Nacional y doctorado en Ciencias de la Educación por el Instituto Pedagógico de Estudios de Posgrado. La producción académica principal la ha realizado en el tema de formación docente y enseñanza-aprendizaje de la lengua. Correo electrónico: efrén8000@hotmail.com.

de diversas formas. Los síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico.

Actualmente se ha manifestado un número considerable de docentes que muestran molestia hacia la institución en la que laboran por motivos diversos, entre los que se destacan las condiciones laborales y la presión a la que están expuestos diariamente. Esta condición trae como resultado la aparición de estrés, crisis psicológicas y falta de motivación, problema que incide directamente en la calidad educativa, pues provoca menor interés por los alumnos, ausentismo y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo. Todo esto obstaculiza el buen funcionamiento de una institución escolar.

1.1. EL ESTRÉS LABORAL

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral será la nueva epidemia del siglo XXI. En México se registran aproximadamente 19,000 infartos al año, causados por estrés laboral. Este padecimiento representa pérdidas entre un 0.5% y un 3.5% del producto interno bruto (PIB) de los países, de acuerdo con cifras reveladas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Una encuesta hecha por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) dio a conocer que México ocupa el primer lugar con más porcentaje de estrés relacionado al trabajo a nivel mundial. Esta situación ocasiona pérdidas que van desde 5,000 a 40,000 millones de dólares al año (OMS, 2009).

El estrés se ha convertido en una enfermedad que se presenta cada vez con mayor frecuencia. En los últimos años, las instituciones educativas se han visto afectadas por numerosos casos de estrés laboral en los docentes, debido a los cambios políticos y sociales de la actualidad, lo que deja secuelas, como problemas físicos, sociales y psicológicos. La presencia del estrés laboral en las escuelas es originada por los cambios en la sociedad y la política de la actualidad.

La educación de cada país es el reflejo de su comunidad y por ello queda expuesta a los problemas que surgen de esta. La base para crear cambios en una sociedad es la educación. En México, las instituciones educativas presentan efectos que influyen en el desarrollo de los individuos que se desenvuelven correctamente en la comunidad.

Existen factores que afectan negativamente el comportamiento, lo que genera insatisfacción, falta de compromiso, fatiga física, baja autoestima, compromiso nulo y deseos de abandonar el trabajo; estos problemas hacen al docente distanciarse más y más de sus alumnos.

Algunos autores clásicos, como Seyle (1978), han definido al estrés laboral como el estado que se manifiesta por un síndrome particular, consistente en cambios específicos incluidos dentro del sistema biológico. Se le llama estresor a todo agente negativo que cause un desequilibrio en el organismo. Desde el punto de vista de Lazarus y Folkman (1984), el estrés es un conjunto de relaciones entre

elaboran el test *Maslach burnout inventory* (1996), compuesto de tres dimensiones: 1) realización personal en el trabajo, que aparece como una inclinación a evaluarse negativamente en relación con su persona y su labor; 2) agotamiento emocional, dimensión que hace referencia a un agotamiento de energía y de recursos personales emocionales como consecuencia al contacto diario con alumnos; y, 3) la dimensión *despersonalización*, que hace referencia a todas las actitudes y sentimientos negativos hacia otros, como el maltrato o el trato inhumano.

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral; es una experiencia compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y las personas con que se relaciona por su labor. Esta enfermedad se ha detectado como riesgo para las profesiones relacionadas al trabajo con individuos, como lo es la educación, salud y recursos humanos. Se reconoce el magisterio como una labor propensa a desarrollar este fenómeno, ya que implica realizar diversas actividades dentro y fuera del aula, que van desde relacionarse con compañeros y alumnos, hasta elaborar planeaciones curriculares, evaluaciones y participar en actividades de organización.

Si se combinan los factores mencionados anteriormente y se le suman las malas condiciones laborales, sobrecarga de alumnos en el aula y problemas de aprendizaje, todos estos componentes generan un excedente laboral, una de las principales causas del síndrome de burnout que se manifiesta con problemas físicos, psicológicos y sociales para el docente con cansancio crónico (con desgaste profesional).

1.3. EL PROBLEMA

El presente trabajo muestra un estudio sobre las incidencias del síndrome de burnout en docentes, enfermedad profesional que se manifiesta a través de altos niveles de ausentismo, falta de compromiso, baja autoestima, alto deseo de vacaciones y problemas que alejan al profesor de su labor. Son estos argumentos los que motivan a investigar: *¿cuáles son las principales manifestaciones del síndrome de burnout en un docente diagnosticado?*

El propósito general de la investigación fue detectar las principales manifestaciones del síndrome de burnout en un caso de un maestro de nivel secundaria y sus implicaciones en los alumnos y la institución.

Los propósitos específicos que se consideraron fueron los siguientes:

1. Identificar las características en un caso diagnosticado de síndrome de burnout de un docente de educación secundaria.
2. Caracterizar las implicaciones del caso estudiado en los alumnos y en la institución donde labora.
3. Reconocer los efectos del síndrome de burnout en los maestros.

Como preguntas secundarias de investigación se plantearon:

globe lo complejo a partir de un caso particular; para ello se busca el análisis del fenómeno en su contexto natural. Se fundamenta en el razonamiento inductivo. Las hipótesis surgen a partir del análisis de los datos. Stake (1999) señala que con esta estrategia de investigación se puede estudiar una realidad a partir del análisis detallado de sus elementos y de la interacción que se produce entre ellos y su contexto; se trata de tomar al sujeto único o unidad social como un universo de investigación.

La técnica expone las estrategias que se aplican para obtener información y construir el conocimiento de lo que se indaga; propone el orden y las reglas del procedimiento de investigación; sugiere instrumentos de registro de datos y aporta los medios para llevar a cabo el método. En este estudio se emplearon las técnicas de investigación denominadas observación, entrevista e historia de vida (Del Rincón, 1995; Stake, 1999; Taylor y Bogdan, 1987; Lozano, 1994).

La entrevista es una técnica de investigación que permite obtener información significativa que refleja de manera oral y subjetiva los acontecimientos del informante. En la entrevista, el informante tiene la posibilidad de expresar y describir los elementos de su vida diaria. Durante el proceso, el entrevistado percibe otra perspectiva de su propia situación, lo que permite ampliar sus respuestas. Esta técnica se aplicó al caso seleccionado y a compañeros de trabajo (docentes, directivos, prefectos e intendentes); esto último para analizar de manera objetiva las observaciones de todos los elementos involucrados en el entorno del estudio de caso.

Para la entrevista que se aplicó al estudio de caso (docente de nivel secundaria) se elaboró un guion compuesto por 10 ítems, con los que se indaga la situación de sentirse fatigado emocionalmente por las exigencias del trabajo y busca reconocer actitudes o comportamientos insensibles que pueden hacer que se distancie de sus alumnos y compañeros (véase el apéndice al final del artículo).

La observación, según el papel que adopte el observador, se divide en participante y no participante. La primera ocurre cuando el investigador forma parte del grupo, hecho o fenómeno que se analiza para obtener información desde dentro. La observación no participante ocurre cuando quien la emplea solo contempla el hecho en su contexto; en consecuencia, este no se involucra con los individuos estudiados. Por ello se hizo uso de esta última técnica, dirigida al docente que fue el estudio de caso único.

Las observaciones fueron realizadas por estudiantes durante las clases, a los que se les encargó la actividad en forma rotativa y con indicadores específicos para focalizar la conducta del docente durante su práctica profesional.

En la historia de vida, el objetivo es comprender los hábitos y las experiencias de los sujetos; brinda un panorama más amplio de la vida del sujeto. Según Lozano (1994), la historia de vida es un espacio de contacto que permite interpretar fenómenos y procesos sociales de manera verbal. Su propósito es analizar el testimonio de manera personal a partir de la valoración que hace el individuo

Se garantizó la validez de los datos a través de la triangulación de informantes: como participante, el docente que padece síndrome de burnout; como informantes, alumnos, otros docentes y personal de apoyo. Asimismo, se optó por utilizar diversos instrumentos, como el cuestionamiento escrito y el diario de campo; a través de este último se registró cómo se sentía el docente que padece la enfermedad en estudio y las perspectivas, tanto de alumnos como de sus compañeros de trabajo; de esta manera se buscaron las diferencias y similitudes entre lo expresado por los tres tipos de participantes y se interpretaron los resultados de manera objetiva para comprender las incidencias del fenómeno estrés laboral y su manifestación extrema: el síndrome de burnout.

El participante del estudio de caso surgió a través de la aplicación del cuestionario Maslach burnout inventory (MBI) a 226 docentes de la zona escolar 9 de secundarias técnicas de la región centro-sur del estado de Chihuahua, México, con cabecera en el municipio de Delicias. El análisis de los resultados permitió identificar a un docente que se diagnosticó con el síndrome de burnout. En esta investigación, los alumnos, otros docentes y parte del personal de apoyo son informantes.

3. RESULTADOS

Los datos recabados a través de los diarios de campo redactados por los alumnos, las entrevistas tanto al participante como al personal de la Secundaria Técnica No. 52 y la historia de vida se sometieron a análisis diversos para la identificación de categorías y subcategorías.

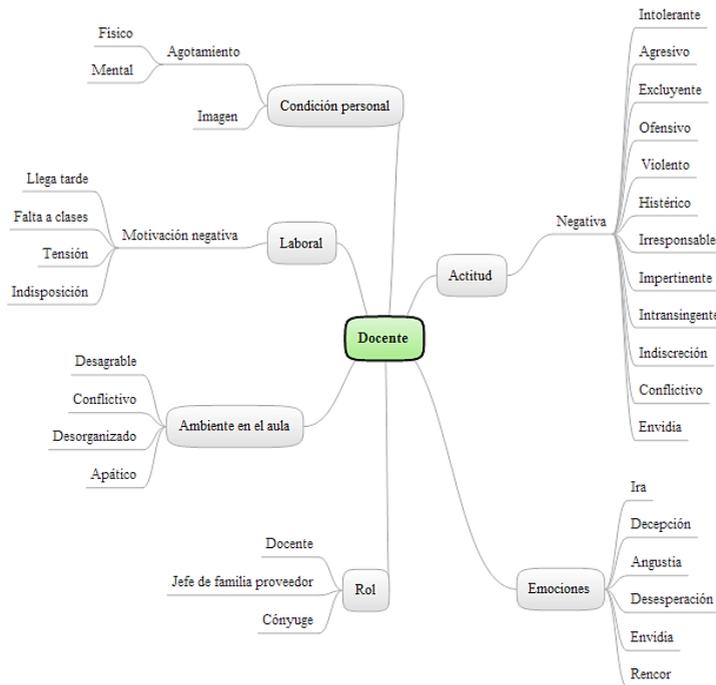
En la exposición de los resultados se diseñaron redes ilustrativas para estructurar todos los aspectos involucrados con la metodología del fenómeno llamado estrés laboral en docentes y definir cuáles son aquellos que se deben tomar en cuenta para analizar las incidencias de dicho trastorno, y con ello poder cumplir con los objetivos planteados para esta. Dichas redes se clasifican en cuatro categorías: el alumno, el docente, ámbito institucional y el estrés laboral (como se muestra en la fig. 1).

Cada una de las categorías tuvo que ser analizada y fundamentada teóricamente para una mejor interpretación, como se muestra en las figuras 2, 3, 4 y 5.

3.1. CATEGORÍA: EL DOCENTE

La labor docente ha estado expuesta a diferentes exigencias según el tiempo y espacio, y con respecto a la sociedad, la forma de gobierno y el rol que debe desempeñar. El estrés es la respuesta psicológica y fisiológica ante las demandas de su contexto cuando superan la capacidad de resolverlo por parte del indivi-

Fig. 2. Categorización del docente diagnosticado.



manera directa en la calidad educativa, mostrando: menos interés en los alumnos, ausentismo, bajo desempeño y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo, obstaculizando el buen funcionamiento de una institución educativa.

El dolor de cabeza recurrente que manifestó el caso pudo haber sido provocado por varios factores, como el clima, tipo de salón y diversidad de alumnos, además de situaciones de indisciplina escolar, lo que repercute en que el docente se presione. Los trastornos del sueño pueden presentarse por alteraciones fisiológicas y psicósomáticas; este problema incide de manera directa en la calidad educativa a través de menor interés en los alumnos, ausentismo, bajo desempeño y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo.

La motivación que el docente debe favorecer en sus alumnos tiene que ser positiva; actuar por medio de agresiones y violencia, en lugar de beneficiar al estudiante lo perjudica. Por ello, el docente debe fomentar el interés en los adolescentes e invitarlos a que sean parte de su propio proceso de aprendizaje. Al interior del aula, lo ideal es que se genere, entre docente y alumno, un entorno de convivencia sana y pacífica; así se realizarán las actividades de manera positiva.

El desempeño en la labor docente se refleja en que se logre que todos los estudiantes alcancen, en la medida de sus posibilidades, los aprendizajes esperados; así debe fungir como guía y despertar su interés. La actitud es la condición de ánimo que manifiestan las personas de manera buena, tranquila o amenazadora, entre otras opciones; en general se clasifica positiva o negativa. Constantemente los maestros expresan lo que piensan y sienten por medio del lenguaje corporal y

Por ello, el impacto en los alumnos y en la interacción institucional es negativo para el desarrollo académico y personal en general.

3.2. CATEGORÍA: EL ALUMNO

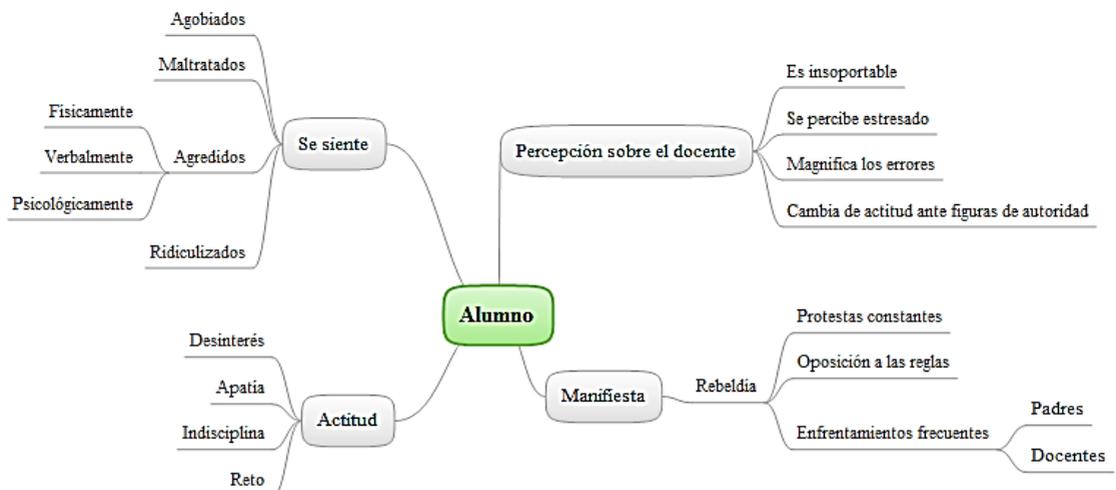
La adolescencia es una etapa del desarrollo que se conoce como la transición entre la niñez y la adultez; implica una gran variedad de importantes cambios físicos, biológicos, cognoscitivos, psicológicos y sociales. Debido a la magnitud de esos eventos y a la poca experiencia vital de los adolescentes, es que se caracteriza por ser una etapa difícil, ya que dichos cambios pueden alterar el carácter de los individuos y tener diversos efectos psicológicos, mismos que repercuten en sus relaciones y actividades.

Dicha etapa ofrece oportunidades para crecer, no solo en relación con las dimensiones físicas, sino también en la competencia cognoscitiva y social, la autonomía, la autoestima y la intimidad. Aquellos jóvenes que tienen relaciones de apoyo con los padres, la escuela y la comunidad tienden a desarrollarse de una manera saludable y positiva (Youngblade *et al.*, 2007).

Igual que en la escuela primaria, factores como las prácticas de crianza, la posición socioeconómica y la calidad del ambiente familiar influyen en el curso del logro escolar en la adolescencia. Otros factores incluyen el género, el origen étnico, la influencia de los pares, la calidad de la educación y la confianza de los estudiantes en sí mismos.

Una buena escuela tiene un ambiente ordenado y seguro, recursos materiales adecuados, un personal docente estable y un sentido positivo de comunidad. La cultura escolar destaca los resultados académicos y fomenta la creencia de que todos los estudiantes pueden aprender. Los maestros confían, respetan y se

Fig. 3. Categorización del alumno.



dependiendo de la personalidad, entorno y frecuencia del fenómeno (NIOSH, 1999).

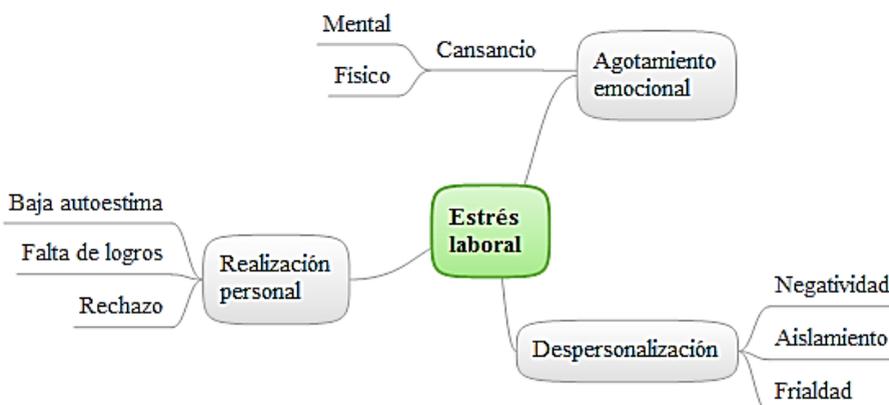
El ritmo acelerado en el estilo de vida cotidiano, las nuevas tecnologías, la industrialización moderna y la creación de programas de productividad son factores causantes de estrés. Según Achim (1982), el estrés dispara una alarma en el cerebro, que responde preparando el cuerpo para una acción defensiva, necesaria para resolver problemas que se presentan. Sin embargo, cuando la presión del entorno supera la capacidad de enfrentarla, el estrés es capaz de ocasionar desequilibrio en el individuo: lo hace más propenso a padecer problemas de salud, mismas que se producen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las propias capacidades.

Cuando el individuo cambia su estado habitual de bienestar a causa del estrés laboral se le denomina síndrome de burnout. Desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1986) lo consideran una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás y un sentimiento de inadecuación ante las tareas que debe realizar. Ellos elaboran el *Maslach burnout inventory* (1981).

La docencia es considerada como una profesión de gran riesgo para padecer síndrome de burnout debido a que demanda habilidades y compromisos para realizar diversas actividades dentro y fuera de la institución, utilizando tiempo que debería ser para descanso y recreación de sí mismos.

El estrés laboral, en el caso estudiado, se manifiesta a través de tres síntomas: realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. El docente presenta despersonalización al tratar a los alumnos con actitudes frías y negativas, al grado de llegar a las ofensas y agresiones. Se identificó también que exhibe fatiga física y mental; se refleja en la falta de compromiso con la institución y las diferentes actividades extraescolares propias de la escuela. Por último, cabe resaltar que debido a los factores mencionados anteriormente,

Fig. 4. Categorización del estrés laboral.



tiempo y forma, argumentando la saturación de trabajo, la dificultad para hacerlo, la falta de recursos, la falta de tiempo, etcétera.

En la interacción laboral entre pares, el docente genera comentarios superfluos sin fundamento que afecta la relación que tiene con los demás maestros de la escuela, así como la relación que tiene los maestros entre sí. Esto genera condiciones de trabajo muy incómodas en el ámbito del compañerismo y de la falta de solidaridad entre ellos.

- Causa problemas con sus colegas afectando el clima de trabajo institucional.
- Constantemente tiene quejas y problemas con padres de familia; se manifiestan inconformes con la actitud negativa que tiene ante los alumnos.
- El desempeño laboral es deficiente.
- Quejas constantes de alumnos por maltrato.
- No tiene discreción en el trato de los problemas personales de sus alumnos.
- Se niega al diálogo con los padres inconformes; cuando los atiende cambia de actitud a otra más positiva.
- No reconoce sus errores o deficiencias docentes y administrativas.

El docente estresado se ve inmerso en una pérdida gradual de profesionalismo. Este fenómeno afecta su comportamiento de manera negativa, pues perjudica la relación maestro-alumno, maestro-maestro y maestro-institución.

Las organizaciones educativas deben tomar en cuenta la importancia del papel del maestro en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Lo que se observó en el estudio es que la institución no procura condiciones idóneas y justas para el desarrollo de la labor docente. A nivel organizacional no se cuenta con políticas y canales de comunicación pertinentes para mejorar y prevenir oportunamente el estrés laboral.

Como se puede apreciar en la figura 4, la profesión docente está sujeta a una serie de cambios debido a las demandas de la sociedad; esta posición ocasiona constantes tensiones. Si se le suman los problemas personales, se provoca deterioro de la calidad de vida, se enfrenta diariamente a conflictos y problemáticas relacionadas con la conducta, aulas inadecuadas, ambientes de trabajo, necesidades económicas y burocracia. Esta situación repercute en la salud y ocasiona daños que se manifiestan en una variedad de enfermedades y síntomas relacionados con su labor diaria, lo cual hace al maestro distanciarse de sus alumnos. Se ha considerado la docencia como trabajo de alto riesgo para desarrollar estrés laboral.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Las demandas del contexto actuales exigen cambios en las condiciones de trabajo. El nuevo modelo de productividad y los avances tecnológicos buscan mayor

Actualmente en México se le da muy poca importancia a las circunstancias de peligro en el proceso de la actividad laboral en el profesor.

Uno de los principales propósitos del estudio fue conocer las consecuencias del estrés laboral en docentes, que desata una serie de síntomas negativos, entre los que destacan enfermedades originadas por la exposición a las demandas diarias del contexto laboral. Las causas y consecuencias del estrés son variadas, diversas y pueden ser exclusivas; es decir, lo que perjudica a un individuo no necesariamente daña a otro de igual manera.

Al término de la investigación se valora como importante que los docentes trabajen en condiciones convenientes y relajantes para que den lo mejor de sí mismos, se comprometan con la institución, exploten su creatividad y se relacionen mejor con sus alumnos. Una vez que las escuelas estén informadas sobre las consecuencias del estrés laboral, pueden generar estrategias para prevenir y manejar esta problemática. Algunas de las medidas que pueden emprender son las siguientes: desarrollar programas para el manejo del estrés laboral, capacitaciones en el ámbito de las relaciones humanas, mejorar las condiciones laborales y disminuir la carga administrativa.

Del proceso de investigación se obtienen las siguientes conclusiones:

1. El trabajo del maestro de secundaria permite el desarrollo intelectual y emocional de las personas; no obstante, es causante de perturbaciones en la salud debido a una serie de factores que obstaculizan su labor diaria.
2. El estrés es necesario para realizar las actividades diarias; ayuda a los individuos a estar alertas y enfrentar los desafíos del entorno; empero, cuando las demandas del contexto superan las capacidades de la persona para enfrentarlos comienzan a presentarse alteraciones físicas y psicológicas.
3. Trabajar con personas usualmente genera más estrés que trabajar con cosas, debido a la carga afectiva y emocional que conlleva la relación maestro-alumno.
4. La profesión docente es una labor muy demandante; exige habilidades y competencias intelectuales, lo que implica una responsabilidad muy grande: son un modelo a seguir, son formadores de sus alumnos y su desempeño tiene injerencia en el desarrollo de su país. Los factores anteriores hacen que su proceso de trabajo sea más complejo y estresante.
5. La presencia del estrés hace al individuo más vulnerable a sufrir problemas de salud que se manifiestan con diferentes síntomas, como los son: fatiga física y mental, dolores de cabeza, insomnio, problemas gastrointestinales y cardíacos, irritabilidad, poco autocontrol, frustración y problemas respiratorios.
6. En México no se le ha dado la importancia justa al problema laboral en docentes, su impacto en la educación y en la salud de quienes lo padecen.
7. Las reformas en materia educativa han puesto en evidencia nuevos riesgos que afectan la salud de los maestros por la excesiva carga laboral en este nuevo paradigma de educación.

que con una prevención apropiada se puede evitar la aparición de este fenómeno y la consecuencia frecuente de que el docente se aleje de sus labores. Se sugiere que la práctica docente se desarrolle en un ambiente agradable, tanto dentro, como fuera del aula.

REFERENCIAS

- ACEVES LOZANO, J.E. (1994). Práctica y estilos de investigación en la historia oral contemporánea. *Historia y Fuente Oral*, (12): 143-150.
- ACHIM, T. (1982). *El estrés y la personalidad* (col. Biblioteca de psicología). España: Editorial Herder.
- COX, T. (1978). *Stress*. Londres, Inglaterra: Macmillan.
- ECCLES, J.S. (2004). Escuelas, motivación académica y el ajuste al medio ambiente. En R.M. Lerner y L. Steinberg (edits.), *Manual de psicología del adolescente* (2a. ed., pp. 125-153). Hoboken, N.J., Estados Unidos: John Wiley and sons. Recuperado de <http://www.rcgd.isr.umich.edu/garp/articles/eccles04c.pdf>
- ECCLES, J.S. y Davis Kean, P.E. (2005, noviembre). Influencias de la educación de los padres sobre los logros educativos de sus hijos: el papel de padre e hijo, percepciones. *London Review of Education*, 3(3), 191-204. Recuperado de <http://www.rcgd.isr.umich.edu/garp/articles/eccles05i.pdf>
- EDELWICH, J. y BRODSKY, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. Nueva York, Estados Unidos: Human Science Press.
- FORD, M.E. (1992). *Motivating humans. Goals, emotions and personal agency beliefs*. Newbury Park, California, Estados Unidos: SAGE Publications.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, (18-47).
- GUZMÁN ARREDONDO, A. y ALVARADO CABRAL, J. J. (2009). *Fases y operaciones metodológicas en la investigación educativa*. Durango, México: Asociación de investigadores en ciencias de la educación.
- HERNÁNDEZ DE SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ-COLLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a. ed.). México: Mc-Graw-Hill.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUACIONAL (NIOSH). (1999). El estrés en el trabajo. Recuperado de <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html>
- LAZARUS, R.S. y FOLKMAN, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- LOZANO, J. (1994). Práctica y estilos de investigación en la historia oral contemporánea. *Historia y Fuente Oral*, (12), 143-150. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/27753451>
- MASLACH, C. y PINES, A. (1977). The Burnout syndrome in day care setting. *Child Care Quart.*, 6(2), 100.
- MASLACH, C., JACKSON, S.E. y LEITER, M.P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, California, Estados Unidos: Consulting Psychologists Press.
- MCGRATH, J.E. (1970). *Stress and behavior in organizations* (1351-1395).
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2009). *Global Health Risks. Mortality and burden of disease attributable to selected major risks*.
- SANDÍN, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157.
- SEYLE, H. (1978). *The Stress of Life*. Nueva York, Estados Unidos: McGraw.
- SMYLIE, M.A. (1999). *Teacher stress in a time of reform*. En R. Vandenberghe y A.M. Huberman (edits.), *Understanding and preventing teacher Burnout* (pp. 59-84). Cambridge, Estados Unidos: Cambridge University Press.
- STAKE, R.E. (1999). *Investigación con estudio de casos* (2a. ed.). Madrid: Morata.
- TAYLOR, S.J. y BOGDAN, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Paidós.

autoestima baja, compromiso nulo y deseos de abandonar el trabajo; estos problemas hacen al maestro distanciarse más de sus alumnos.

7. *¿Cada cuándo tiene problemas de salud?* Justificación: la respuesta más común en un docente es que se enferma de dos a cuatro veces al año; no obstante, un maestro que sufre estrés se enferma constantemente, ya que al padecer este fenómeno hace que bajen las defensas del cuerpo y se vuelva vulnerable ante distintas enfermedades.
8. *¿Con quién tienes problemas constantemente (padres de familia, compañeros de trabajo, alumnos, familia)?* Justificación: los conflictos con cualquier individuo ocasionan que el docente desarrolle estrés, por lo que cambia conductas en clase por problemas externos e internos a la institución.
9. *¿De qué manera te ha afectado el estrés en clases?* Justificación: este ítem es muy importante, porque el docente reconoce la presencia del estrés y cómo afecta a su vida laboral.
10. *Un profesor con varios años impartiendo clases, ¿qué crees que le suceda?* Justificación: las principales respuestas son que mejore su productividad o que baje, depende del grado de estrés del docente; con la edad se gana experiencia, pero también el estrés hace que merme su desempeño frente al grupo.