

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Factores que inciden en la prevalencia del síndrome de burnout en el personal docente de concepción.

Roberto Alejandro Muñoz Muñoz y José Manuel Merino Escobar.

Cita:

Roberto Alejandro Muñoz Muñoz y José Manuel Merino Escobar (2009). *Factores que inciden en la prevalencia del síndrome de burnout en el personal docente de concepción. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/1535>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Factores que inciden en la prevalencia del síndrome de burnout en el personal docente de concepción

*Roberto Alejandro Muñoz Muñoz*¹

*José Manuel Merino Escobar*²

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual las condiciones laborales para gran parte de los trabajadores en el planeta, y con mucho mayor notoriedad en América Latina, se han visto inmersas en constantes y veloces cambios, lo cual afecta desde el entorno más amplio de la producción hasta los puntos que lo sostienen: los puestos de trabajo y los trabajadores. Estos cambios, inevitablemente, han traído aparejadas un sinnúmero de presiones sobre el individuo, que debe adaptarse continuamente a nuevos desafíos y circunstancias, produciéndose lo que clásicamente se ha llamado estrés en el ámbito del trabajo.

¹ Sociólogo, estudiante de Magíster de Investigación Social y Desarrollo, Universidad de Concepción.

E-mail: rmunozm@udec.cl

² Profesor Titular Departamento de Sociología y Antropología, Universidad de Concepción. E-mail: jmerino@udec.cl

El estrés laboral es un concepto del que se habla con bastante regularidad, tanto en el ámbito académico como en el cotidiano, y por ello generalmente se da como un tema de amplias divergencias a la hora de tratarlo, tanto teórica como empíricamente, dando paso a una situación donde el estrés resulta demasiado bien conocido y demasiado poco entendido.

Al volverse permanente el estrés en el ámbito del trabajo, y ante la ausencia de mecanismos de enfrentamiento apropiados (tanto de la misma persona como de la fracción de su entorno que eventualmente podría apoyarle), podemos hablar de burnout, el que presenta siempre rasgos negativos para el individuo que lo padece, y tiene la característica de darse fundamentalmente en profesiones asistenciales; no obstante, estudios más actuales han encontrado también este síndrome en otro tipo de profesiones, que no necesariamente conllevan un trato directo con otros individuos.

Este síndrome no comienza a manifestarse de manera espontánea, sino que antes tienen que haber ocurrido sucesos estresantes, y que éstos hayan sido muy fuertes o duraderos (López et al.; 2000). El burnout aparece para señalar una sensación de frustración o fracaso y una existencia agotada o gastada resultante de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos y fuerzas del trabajador que sitúan las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, en palabras de Freudenberger. Por su parte Maslach, Schaufeli y Leiter definen el burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. El agotamiento emocional se refiere a un estado de fatiga y de sensación de que los recursos emocionales y la energía se han agotado. La despersonalización da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende (usuarios, clientes, etc.) y a los colegas en el trabajo. Por último, la realización personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente, lo que alude, asimismo, a las dificultades del desempeño.

La existencia de burnout entonces acarrearía consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización en que participa laboralmente. Según Maslach y Leiter en el trabajador las consecuencias se traducirían en:

- a) Una disminución de los niveles de compromiso (es decir, lo que al principio era un trabajo motivador se vuelve poco a poco desagradable, insatisfactorio y carente de sentido),
- b) en una erosión emocional (o sea, que los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión), y

c) en problemas de ajuste entre la persona y su trabajo, tomado en el sentido más amplio del término.

La organización, en tanto, se vería afectada por ausentismo laboral, elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas, conflictos entre los miembros de la organización, por lo cual se da un “presentismo” – término creado para usarse como antónimo del ausentismo – donde el trabajador acude por presión o por miedo de pérdida del trabajo, lo que genera que no haya aumento de la productividad ni tampoco de la calidad de lo que se produce, a pesar de trabajar más horas. En las áreas mencionadas anteriormente hay un peligro doble por la presencia de este síndrome, ya que no sólo afecta a las organizaciones, sino también a los eventuales usuarios de los servicios que imparten los profesionales “quemados”.

Entre las profesiones más vulnerables a padecer este síndrome encontramos la labor docente en todos sus ámbitos, pues justamente esta profesión requiere lidiar con relaciones interpersonales demandantes, donde la probabilidad de que los mecanismos de afrontamiento se vean sobrepasados aumenta. Según un estudio realizado el año 2000 por el Colegio de Profesores de Chile y la Universidad Católica, este síndrome tendría su origen fundamentalmente en factores como la sobrecarga laboral y las manifestaciones agresivas de que son víctimas por parte de alumnos y apoderados.

A pesar de este diagnóstico, carecemos de un estudio a nivel comunal que nos indique qué variables son las que están actuando e incidiendo específicamente en la aparición y desarrollo del Burnout, lo cual es imprescindible para avanzar hacia la prevención y control de esta afección. Por lo demás, los pocos estudios que han abordado el tema han sido preferentemente desde el ámbito psicológico, mientras que la sociología prácticamente no ha intervenido como disciplina. Los pocos trabajos realizados en nuestra comuna han abordado además la problemática del personal de enfermería, no centrándose en el trabajo docente y sus especificidades. En base a esto realizamos este estudio, que nos permitirá identificar variables que inciden en el desarrollo del síndrome en personal docente de la comuna de Concepción.

En este sentido, dos teorías bastante completas que sirven para entender la etiología del burnout son la de intercambio social y la teoría organizacional. Más que explicar ambos tipos, y dado el

ajuste de espacio que necesitamos, podemos extraer variables que han resultado en diversos estudios como importantes en la comprensión del fenómeno: desde la perspectiva del intercambio social surge la relación entre los usuarios de un servicio y el profesional que lo imparte; en un sentido más estricto para nuestros fines, aparece como un factor importante la disciplina de los alumnos frente al profesor. Por otra parte, variables organizacionales como los conflictos de rol, la ambigüedad de rol o la sobrecarga laboral cuantitativa han aparecido también asociados al surgimiento y desarrollo de este síndrome. La evidencia muestra en general que una disciplina percibida como deficiente por parte de los docentes, sumado a ciertos desconocimientos de las exigencias específicas del cargo, las tensiones que se manifiestan entre el trabajo y otros aspectos de la vida del profesor y una alta demanda de horas de trabajo (sobre todo no remunerado, como los trabajos administrativos) incrementan la posibilidad de adquirir y desarrollar cuadros de Burnout. Finalmente, incluimos la salud percibida como un factor que también ayuda a configurar cuadros de burnout. Si bien esta variable ha sido tratada por algunos autores como una respuesta más que una posible causa del Burnout, ha habido una confusión entre Salud Percibida y Cuidado personal o autocuidado, términos que han sido muchas veces utilizados indistintamente, interesándonos fundamentalmente la idea de que un estado de salud percibido como bajo puede ayudar a la explicación de algunas de las dimensiones del Burnout, fundamentalmente en el agotamiento emocional.

MATERIAL Y MÉTODOS

Dado esto, nuestro objetivo general ha sido identificar factores que inciden en la prevalencia del síndrome de Burnout y sus tres dimensiones en el personal docente de enseñanza secundaria y pública de la comuna de Concepción. Escogimos esta categoría de docentes ya que, según la teoría, sería la más propensa y vulnerable a padecer el síndrome, además de constituir unidades de análisis relativamente fáciles de identificar: de los 654 sujetos estimados como la población, tomamos una muestra inicial de 148 casos, a quienes se les entregó un cuestionario autoadministrado con instrumentos como el Maslach Burnout Inventory para medir Burnout, una escala de conflicto y ambigüedad de roles de Rizzo, House y Lirtzman y otros de elaboración propia, como una escala de disciplina percibida por cada curso en que se desempeña el docente y una sección de datos sociodemográficos y del trabajo del profesor que son teóricamente relevantes (edad, sexo, estado civil, años de experiencia laboral, tipo de contrato, horas de trabajo semanal en la enseñanza

pública, horas de trabajo semanal en total, horas de trabajo administrativo no remunerado en la semana y tiempo en su lugar de trabajo.

Este cuestionario fue aplicado entre septiembre y noviembre de 2007, en ocho establecimientos educacionales de la ciudad, siendo escogidos los encuestados mediante muestreo aleatorio estratificado. De las 148 encuestas iniciales fueron respondidas completamente 119, por lo que esta fue nuestra muestra real, constituyendo el 18,2% de nuestra población. Los datos fueron tratados con técnicas de regresión multivariada, además de analizar validez concurrente y discriminante del MBI y medir confiabilidad de las escalas de Burnout y Conflicto y ambigüedad de rol.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Los datos principales de nuestra investigación, determinados por la escala de Burnout, fueron sometidos a una prueba de validez constructiva. Entre los procedimientos más aplicados para medirla se hallan los recursos de validez convergente y discriminante. Para la validez convergente, debíamos adjuntar en el cuestionario una escala que midiese algo similar al Burnout. Y dado que éste se halla teóricamente ligado al estrés percibido, es decir, a mayor cantidad de estrés percibido, hemos de esperar mayores índices de burnout, llevamos a cabo una correlación entre la escala de MBI y la escala de Estrés Percibido, de Cohen, Kamarck y Mermelstein, que nos entregó un coeficiente r de Pearson positivo de 0,65 para Burnout. Además, para las dimensiones de éste hallamos correlaciones de 0,65 para Agotamiento Emocional; 0,40 para Despersonalización y 0,41 para Realización Personal, que si bien indican niveles de correlación moderados, ratifica la validez constructiva de la escala de burnout (Ver tabla N°1).

Tabla 1: Resultados de prueba de validez constructiva del MBI

	Validez Convergente	Validez Discriminante
Agotamiento Emocional	0,65	- 0,53
Despersonalización	0,40	- 0,44
Realización Personal	0,41	- 0,16 *
Burnout	0,65	- 0,48

* $p = 0,104$. Para el resto de las correlaciones $p < 0,001$.

Por otro lado, la validez discriminante del MBI la medimos a través de la “Escala de Compromiso Organizacional” de Cook y Wall; elegimos esta escala bajo el supuesto implícito de que debería existir una relación inversa entre Burnout y compromiso organizacional, dado que ésta última mide la fuerza con que un individuo se identifica con la organización, cree y acepta las metas y valores de ella, por lo que se esforzaría más en nombre de la organización. En un caso de burnout, donde hay relación teórica con el absentismo y con la frustración, esto no sería posible de encontrar, al menos, en niveles altos. De este modo sometimos la prueba estadística y encontramos un coeficiente de correlación lineal r de Pearson negativo de -0,48 ($p=0,000$) para Burnout; de -0,53 ($p=0,000$) para Agotamiento Emocional y de -0,44 ($p=0,000$) para Despersonalización.

La confiabilidad de este instrumento resultó dentro del rango aceptado como fiable, dados los coeficientes Alfa de Cronbach en los distintos instrumentos incluidos en el cuestionario. La escala de Burnout (MBI) obtuvo un Alfa de 0,896; y las dimensiones del síndrome marcaron con 0,889 para Agotamiento Emocional, 0,567 para Despersonalización (sin duda la más baja de todas, siendo la única que arroja algunas dudas que luego revisaremos), y 0,830 para Realización Personal. Por su

parte, la escala de Conflicto de Rol marcó un puntaje Alfa de 0,835, mientras que la escala de Claridad de Rol puntuó en 0,759 (Ver Tabla N° 2).

Tabla 2: Valores Alfa de Cronbach de confiabilidad de escalas de Burnout y de Conflicto y Claridad de rol

	α
Agotamiento Emocional	0,889
Despersonalización	0,567
Realización Personal	0,830
Burnout	0,896
Conflicto de Rol	0,835
Claridad de Rol	0,759

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Si bien nos detendremos fundamentalmente en los resultados que refieren al Burnout como totalidad, utilizaremos para algunos propósitos de aclaración datos que se consiguieron en base al análisis de cada una de las dimensiones del Burnout. En este sentido, operamos de manera diferente de otros autores que ha investigado el tema, ya que la usanza es separar por cada una de las dimensiones, y centrar el análisis en cada una de ellas. Lo que deseamos hacer acá es mostrar cómo se origina el síndrome como tal en base a cada una de sus dimensiones, que servirán solamente para entender el desarrollo del Burnout.

La tabla N° 3 nos muestra el modelo más ajustado para explicar la prevalencia de Burnout, prediciendo a través de las siete variables señaladas un 45% del síndrome. Es el factor de disciplina de los cursos percibida por los profesores el más importante dentro de este modelo, mostrando el

mayor nivel de significación también en una relación inversa, donde el Burnout aparecerá a medida que la disciplina del alumnado percibida por los docentes empeora. De este modo se confirma el impacto que tuvo esta variable sobre las tres dimensiones del Burnout, confirmándose también nuestra hipótesis de una relación inversa entre la disciplina de los alumnos y el Burnout docente. Yendo un poco más lejos, sostenemos que la disciplina del alumno funciona, dentro de este modelo, como el factor gatillante de toda la aparición y desarrollo del síndrome, provocando, primero, un desgaste en las emociones del profesor, que al ser percibidas darían como respuesta un alejamiento emocional del docente respecto de sus alumnos, un creciente desinterés dada la sensación de desequilibrio en la relación y en el proceso de “dar y recibir”. Paralelamente, la disciplina percibida influye también de manera negativa en la sensación de Realización Personal disminuida, con lo que su impacto en el Burnout, dada la frustración que implicaría el no obtener buenos resultados tras el esfuerzo realizado.

Tabla 3: Resultados finales del ajuste de modelos de regresión multivariada sobre Burnout

	B	Error Típ.	Beta	t	Sig.
(Constante)	6,471	0,706		9,171	0,000
Trabajo Administr.	.514	.232	.175	2.220	.015
Disciplina Percibida	-.444	.107	-.384	-4.163	.000
Claridad de Rol	-.158	.085	-.153	-1.860	.033
Separados	.492	.249	.149	1.976	.026
Viudos	.893	.359	.194	2.491	.007
Salud percibida	-.231	.082	-.231	2.814	.003
Hombre	-.247	.138	-.137	1.188	.039

R²= 0,45
Significativo al 5%

El trabajo administrativo también se mantiene como un factor altamente explicativo del Burnout docente. Estas labores fuera del horario de contrato funcionan como tareas “extra” que debe cumplir el profesor, tareas que no son remuneradas y que, al sumarse a cursos indisciplina-

consiguen fácilmente la sensación de inequidad, de estar trabajando casi para nada, lo que implica fácilmente una desmotivación, sentimientos negativos y sentimientos de cinismo ante los alumnos.

Por su parte la ambigüedad de rol se ve relacionada positivamente con el Burnout. En cuanto a esto, el hecho de confundir o de no conocer todas las implicancias, responsabilidades o tareas propias de la docencia están funcionando como agente catalizador del Burnout. Tomando en cuenta la relación de esta variable con el agotamiento y la despersonalización, entonces podemos suponer que es a través de ellas que la ambigüedad desencadena el Burnout. Esto choca fuertemente con la teoría revisada, que sostiene que en casi todos los casos la ambigüedad de rol se asociaría más fuertemente a la disminuida Realización Personal, lo que no ocurrió en nuestro estudio; incluso en el análisis bivariado la ambigüedad de rol mostró una predicción apenas superior al 3%. En nuestro modelo la ambigüedad de rol provocaría un alejamiento del docente respecto de sus alumnos, debido primeramente al impacto que tendría en los niveles de agotamiento, dados los sentimientos negativos que eventualmente podría generar el desconocer ciertas partes del trabajo docente.

Hallamos también que la salud percibida se relaciona inversamente al Burnout: la salud aquí jugaría un rol de “desencantar” al profesional, sumándose como otra afección importante para la sensación de desgaste. Dentro del Estado Civil, tenemos dos categorías que resultan importantes en nuestro modelo: quienes estarían más propensos a desarrollar cuadros de Burnout serían los profesores en estado de viudez, seguidos de los separados. Inferimos de aquí algo en común que tienen ambos: el hecho de haber experimentado la pérdida de un ser querido. En los viudos, esta pérdida sería eventualmente mucho mayor que en la del grupo de separados, mientras que los profesionales casados/convivientes y solteros no necesariamente han experimentado alguna pérdida de ese tipo, y todo lo anterior acarrearía, en contextos de frustración y de escasa retribución del esfuerzo, sentimientos de erosión de las emociones. No hubo diferencias significativas entre el grupo de solteros con el de casados/convivientes.

Por último, el sexo sí resultó una variable importante para predecir Burnout: a este respecto, los hombres tienen menor vulnerabilidad a padecer este síndrome respecto de las mujeres: definitivamente, el desgaste emocional sufrido por la doble demanda que significa para las mujeres llevar labores de casa y de trabajo, por una parte, y el menor grado de realización personal al poder implicarse menos en el trabajo, por otro, harían que ellas terminen en una situación mucho más vulnerable, debido fundamentalmente a esta doble función que deben desempeñar.

Podemos ver que respecto del modelo hipotético desapareció aquí el Conflicto de Rol, que no tuvo una relación significativa en ninguno de los modelos ajustados para Burnout y sus dimensiones, a pesar de haber tenido grados significativos de explicación en los análisis bivariados tanto para Burnout como para las tres dimensiones que lo componen, por lo tanto esta variable fue sacada del modelo. Lo mismo ocurrió con la variable de horas totales de trabajo semanal, salvo que esta variable ni siquiera tuvo impacto en el análisis bivariado.

Por otro lado, la evidencia muestra que la dimensión de Agotamiento Emocional resultó ser clave en la comprensión de la etiología del Burnout visto como un proceso. El agotamiento, por un lado, mostró un coeficiente de correlación muy fuerte con el Burnout ($r=0,904$), y por otro lado señaló estar moderadamente relacionado a la Despersonalización, lo cual confirma que ésta bien podría funcionar como respuesta defensiva al agotamiento, también confirmando en parte la idea de un modelo donde el agotamiento y la despersonalización funcionan unidos, mientras la dimensión de realización personal funciona de modo más independiente, lo cual puede entenderse si nos fijamos que el agotamiento y la realización son estados o situaciones relativamente rígidas, y por lo mismo difícilmente conjugables, mientras que la despersonalización representa una respuesta, un proceso, un factor más dinámico del Burnout, una respuesta más propensa al cambio.

Los resultados de la presente investigación son difícilmente generalizables en su totalidad, tanto hacia profesores que no trabajan en el sistema municipalizado, como también a quienes se desempeñan como docentes fuera del área que comprende a la ciudad de Concepción. Fuera de ello, creemos que de todos modos la influencia de algunas variables tales como la disciplina de los cursos (cuya naturaleza resulta más bien interpersonal, a diferencia de las variables organizacionales que hacen referencia a entornos específicos) o algunas variables sociodemográficas bien podrían extenderse fuera del área que hemos sugerido, aunque, por supuesto, con bastante cautela.