

RELACIÓN ENTRE EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y EL SÍNDROME DEL QUEMADO LABORAL (BURNOUT) EN EL PERSONAL DOCENTE DE LA ORDEN RELIGIOSA DE LAS ESCUELAS PÍAS DEL COLEGIO CALAZANS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL WELFARE AND LABOR BURNOUT SYNDROME IN THE TEACHERS OF THE ORDEN RELIGIOSA DE LAS ESCUELAS PÍAS DEL COLEGIO CALAZANS OF THE CITY OF MEDELLÍN

Presentado por:
ANA PAULINA LONDOÑO AGUDELO
LUISA FERNANDA PÉREZ DUQUE
SANTIAGO ALEXANDER GÓMEZ RUEDA

RESUMEN

La presente investigación, más allá de realizar un rastreo documental inicial sobre el tema del Burnout o síndrome del quemado laboral, apunta al análisis de la relación entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado laboral (burnout) en el personal docente de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín, para lo cual se pretende hacer uso del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Modificado (MBI-M) para indagar por tres aspectos del síndrome como son el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

Palabras clave: *Bienestar psicológico, Burnout, Estrés, Estrés laboral, Personal docente, Psicología organizacional.*

ABSTRACT

This research, besides conducting an initial documentary tracing on the subject of burnout or burnout, aims to analyze the relationship between psychological well-being and burnout in the teaching staff of the Religious Order Of the Calazans School of Medellin, for which the Maslach Burnout Inventory Modified Questionnaire (MBI-M) is intended to investigate three aspects of the syndrome such as emotional exhaustion, depersonalization and realization personal.

Keywords: *Psychological well-being, Burnout, Stress, Work stress, Teaching staff, Organizational psychology.*

INTRODUCCIÓN

Dentro de los riesgos psico-sociales que se relacionan con el excesivo grado de exigencia laboral, sobre todo en el personal que labora en instituciones educativas, no sólo docentes

sino también personal administrativo y de servicios, y en general todas aquellas profesiones que tienen un trato directo con las personas, se destacan como origen de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de Burnout, término que ha comenzado a ser conocido en el ámbito de las disciplinas de la salud mental y utilizado como sinónimo de fatiga por un alto número de encargados de recursos humanos, pero que, específicamente, sigue siendo complejo por su naturaleza, en el cual es posible describir un sinnúmero de síntomas que se pueden asociar a la condición, causas favorecedoras y, por tanto, medidas que pueden prevenir su aparición.

Según Gil y Peiró (1997), este fenómeno puede estudiarse desde dos puntos de vista: tanto desde la perspectiva clínica como de la psicosocial. Desde una perspectiva clínica, éste se caracteriza por los síntomas depresivos o ansiosos y, de igual manera, de tipo fóbico. Existen síntomas que en psicopatología son inespecíficos y que se pueden presentar, de acuerdo con Soria (2003), en un gran número de trastornos, tanto mentales como somáticos; de igual manera, también hay profesionales que no aceptan la existencia del Burnout, sino que, por el contrario, lo conciben como una forma de afrontar las vicisitudes del trabajo, en lugar de admitirla como una verdadera enfermedad.

Desde una perspectiva psicosocial existe hoy en día un consenso para suponerlo como una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que comprende sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y, por ende, para la organización en la que labora, según señala Guerrero (2001), que se relaciona con el contexto social y que agrupa la percepción de uno mismo y de los demás. Estos sentimientos y condiciones contienen, además del propio estrés (o distrés), elementos como el poco interés y el disgusto por el trabajo, agotamiento crónico, ausentismo laboral, baja implicación profesional y deseos enormes de abandonar el quehacer profesional.

Como puede verse, y de acuerdo a lo planteado por Maslach, Schaufeli y Leiter (1982), el síndrome del quemado laboral asume, según el enfoque psicosocial, un modelo multidimensional que incluye tanto la experiencia de estrés, como la evaluación de los demás y la evaluación de sí mismo, aunado a éste, claro está, sus tres componentes principales: agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal en el trabajo.

De acuerdo con Del Hoyo (2003), el estrés laboral es una respuesta física y emocional de la persona ante una situación que es prolongada provoca desequilibrio. Tal respuesta produce una reacción fisiológica y emocional que conllevan a cambios en el comportamiento y dentro de la organización puede afectar su desempeño.

Específicamente, en la labor que se desarrolla hoy en día por parte del personal que trabaja en instituciones educativas, el no lograr los propósitos y objetivos deseados, se manifiesta en situaciones de estrés o tensión, provocando insatisfacción y una gradual desmotivación en la actividad laboral.

Ahora bien, la presente investigación, más allá de realizar un rastreo documental inicial sobre el tema del Burnout o síndrome del quemado laboral, apunta al análisis de la relación entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado laboral (burnout) en el personal docente de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín, para lo cual se pretende hacer uso del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Modificado (MBI-M) para indagar por tres aspectos del síndrome como son el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

En este estudio se apunta, por tanto, a llevar a cabo dicho proceso de análisis, partiendo de una investigación documental que permita identificar las publicaciones que se han desarrollado a partir de estudios realizados sobre el tema objeto de estudio, para luego adentrarnos en un trabajo de campo con personal docente de dicha institución educativa.

PROPUESTA METODOLÓGICA

El tipo de estudio propuesta es de carácter correlacional; según Hernández, Fernández y Baptista (2006), pretenden “saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas” (p. 47); de esta manera, las dos variables que se pretenden estudiar y relacionar corresponden a las nociones de bienestar psicológico y síndrome del Burnout.

Este trabajo es de enfoque cuantitativo, el cual se consolida en la ayuda de herramientas con el fin de que se pueda limitar y definir lo que se esté averiguando, en este caso la existencia del síndrome de Burnout, para así saber exactamente el indicio de la problemática y las incidencias que presenta, permitiendo predecir, de algún modo, los comportamientos del empleado, obteniendo resultados descriptivos y de forma más generalizada.

Según Hernández et al. (2006), “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 60). De esta forma, utilizando el enfoque cuantitativo se hará una recolección de datos mediante el uso del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Modificado (MBI-M), herramienta que permitirá medir la incidencia del síndrome del quemado laboral (burnout) en el bienestar psicológico del personal docente de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín.

Estudio no experimental transversal, realizado sin manipular deliberadamente variables. Se obtendrá información a través de fuentes primarias y secundarias que permitan caracterizar el tema y allegar el acervo conceptual requerido para el análisis temático.

Por la temática elegida para el desarrollo del presente ejercicio investigativo, el mismo está dirigido a personal docente de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín. Dicho personal está conformado por 73 docentes.

Para ello, se tomó como referencia una muestra de 34 docentes, los cuales fueron determinados mediante un método de muestreo aleatorio simple.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como pudo establecerse en los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, existe una relación clara entre el Burnout y el bienestar psicológico del personal docente de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín.

Precisamente, la teoría de enfoque psicosocial señala que el Burnout es un síndrome tanto de agotamiento emocional como de despersonalización y bajo logro o realización personal en lo laboral, y son diversos los efectos (fisiológicos, psicológicos y conductuales) que se presentan cuando se sufre esta patología. Cuando aparece una situación de estrés el organismo humano se activa de diversas maneras, según la persona, la cual puede adoptar o no una actitud pasiva ante dicha situación; sin embargo, se debe tener presente que el estrés laboral no debe confundirse con el Burnout, es más, según los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, las problemáticas detectadas se relacionan más con efectos adversos que inciden en el bienestar psicológico de los docentes, más que la presencia misma (y generalizada) del Burnout.

Los docentes participantes en las actividades de investigación evidencian una serie de conductas psicológicas y motoras que se realizan para hacerle frente a una determinada situación estresante, las cuales se denominan conductas específicas para una situación concreta o conductas más generales para una amplia gama de situaciones, según las conductas que se hayan aprendido en anteriores ocasiones. Ahora, las consecuencias de dichas conductas determinan que sean o no consideradas correctas por el docente y lo que establece que una cierta conducta se repita posteriormente no es la supuesta corrección e incorrección moral de ésta, sino su eficacia para transformar la situación.

Muchas veces, el afrontamiento puede afectar la salud de forma contraproducente, y ello se debe, en primer lugar, a que el afrontamiento puede influir en las reacciones frente al estrés, lo cual genera afectaciones al bienestar psicológico de los docentes; de igual forma, dejando de regular la perturbación emocional que surge frente a las amenazas o daños que no se pueden controlar o expresando unos valores, un estilo de vida y un estilo de afrontamiento que es, en sí mismo, nocivo. En segundo lugar, el bienestar psicológico también puede llegar a afectar la salud de manera negativa cuando se aumenta el uso de sustancias perjudiciales para la salud como el alcohol, las drogas, el cigarrillo o, incluso, realizando actividades que en sí significan un riesgo para la vida, sin embargo, este tipo de eventos no fueron objeto de estudio en esta investigación.

Si bien una de las poblaciones más ampliamente estudiadas con síndrome de Burnout son los docentes, ello no significa que no existan otras profesiones u oficios con predisposición

a desarrollar la enfermedad, o que cuando se estudia la presencia del Burnout necesariamente deba identificarse; lo que muy seguramente ocurre es que estos son oficios que generan en quienes se dedican a ellos, muchas expectativas de calidad de vida, superación personal, ingresos, entre otras, que cuando no se logran, despiertan un sentimiento de frustración y consigo la desmotivación por el trabajo, lo cual tiene una fuerte incidencia en el bienestar psicológico de los maestros. Aun así, este trabajo evidencia que los docentes de la institución educativa de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín están sujetos a padecer las consecuencias de dicho síndrome, pero que no se trata de una manifestación latente o permanente, aunque sí se evidencian los efectos del estrés laboral en el bienestar psicológico de los docentes.

Al tratar de identificar las reacciones al estrés grave y trastornos de adaptación, se observa una relación directa entre el Burnout y Bienestar Laboral; precisamente, los estímulos estresores graves del síndrome de Burnout que afectan a los docentes de la institución son el cansancio o agotamiento emocional, lo cual es el detonante principal de su estrés y ello quizá se deba a la ansiedad que manejan estas personas por las características propias de la labor desarrollada; a ello se suman las constantes preocupaciones laborales o personales, el no estar a gusto con el trabajo o con las tareas que se les asignan o, tal vez, a la fatiga o cansancio corporal o a bajos índices en la salud física; esto puede generar para la institución una reducción en su calidad, ya que puede darse abandono del trabajo, ausentismo, retrasos y, por su puesto, insatisfacción laboral, y aquí es donde debe intervenir la institución haciendo continuas revisiones de sus objetivos y metas, estableciendo mecanismos de contratación adecuados, fomentando el empoderamiento de los docentes, fortaleciendo las líneas de autoridad y responsabilidad, fortaleciendo la creatividad y la autonomía, analizando los niveles de estrés y la carga laboral en los profesores, redistribuyendo responsabilidades, estableciendo mecanismos de medición del sentimiento de equidad en el trabajo, fortaleciendo el trabajo en equipo, fortaleciendo los vínculos sociales entre los docentes y evaluando constantemente el clima y la cultura laboral.

Lo anterior evidencia la relación que existe entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado laboral (burnout), y ello se debe a que ambas variables están interrelacionadas con categorías como la realización personal y el bienestar laboral; de esta manera se pudo establecer que factores estresores que se presentan en el ámbito del hogar y la vida personal, pueden tener una fuerte incidencia en el plano laboral, lo que permite establecer que no siempre el estrés laboral es ocasionado por agentes estresores propios del trabajo.

En el desarrollo de la investigación se muestra que las poblaciones atacadas por el síndrome de Burnout tienen en común la atención a personas como es el caso de los docentes, lo cual termina por convertirse en un reto para cada profesional en aras de prestar un buen servicio a los estudiantes.

Es así como, tanto el síndrome de Burnout como el bienestar psicológico, deben constituirse en motivo de investigación de las diferentes estructuras laborales de la institución educativa y no ser vistos como una patología o una situación cotidiana de estrés que afecta sólo a los docentes y de esta manera contribuir a la detección temprana e

intervención de los factores de riesgo relacionados con la aparición de los síntomas, para disminuir el impacto del ausentismo laboral generado por las incapacidades que se genera a los trabajadores que la padecen o la falta de empoderamiento del personal para con la labor desarrollada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al analizar la relación entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado laboral (burnout) en el personal docente de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín, se pudo establecer que, efectivamente, el cansancio o agotamiento emocional es el detonante principal de su estrés, y sobre todo, a los bajos niveles de disfrute del trabajo y ello quizá se deba a la ansiedad que manejan los docentes no sólo en la mencionada institución sino en el sector en general, a las constantes preocupaciones, laborales o personales, el no estar a gusto con el trabajo o con las tareas que se les asignan o, tal vez, a la fatiga o cansancio corporal o a bajos índices en la salud física.

Esto puede generar para la institución educativa una reducción en el bienestar psicológico de los docentes, ya que puede darse abandono del trabajo, ausentismos, retrasos y, por su puesto, insatisfacción laboral, y aquí es donde debe intervenir la institución haciendo continuas revisiones de sus objetivos y metas, estableciendo mecanismos de contratación adecuados, fermentando el empoderamiento de los docentes, fortaleciendo las líneas de autoridad y responsabilidad, fortaleciendo la creatividad y la autonomía, analizando los niveles de estrés y la carga laboral en los profesores, redistribuyendo responsabilidades, estableciendo mecanismos de medición del sentimiento de equidad en el trabajo, fortaleciendo el trabajo en equipo, fortaleciendo los vínculos sociales entre los docentes y la comunidad educativa y evaluando constantemente el clima y la cultura laboral.

De otro lado, al tratar de identificar las manifestaciones del síndrome de Burnout en el personal docente de la Orden Religiosa de las Escuelas Pías del Colegio Calazans de la ciudad de Medellín, se pudo observar que esta patología no es latente o permanente en todo el personal de dicha área la organización, de hecho, los niveles e indicios de presencia del Burnout son casi nulos; sin embargo, dentro de las manifestaciones que pueden dar lugar a pensar que algunos de estos docentes podrían estar padeciendo o podrían padecer síntomas de estrés está el hecho de que muchos muestran no estar a gusto con su trabajo o con las tareas que se les asignan y ello debería ser un asunto preocupante para la institución, pues el lugar de trabajo es el segundo hogar del docente y los compañeros de trabajo se convierten en otra familia, por lo que la tarea de la institución es demostrarle al profesor que éste importa y que tendrá su apoyo cuando lo necesite.

Ello, sin duda, hará que el docente encuentre en la institución, más que un lugar de productividad, se sienta valorado y respaldado, lo que seguramente hará que responda positivamente y asuma una mayor responsabilidad frente al colegio, ya que la institución es el espacio que debe brindar y procurar bienestar psicológico al docente.

BIBLIOGRAFÍA

- Amutio K., A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a individual /grupal. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 20(1), 77-93.
- Bethelmy R., L., & Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad, emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*, (17), 43-58.
- Bresó, E. (2008). *Taller: "Del Burnout al Engagement"*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Carmona D., B. (2013). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizadas por los guardas de seguridad de la cooperativa de trabajo asociado Clave Seguridad C.T.A 2012-2013*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Ciro A., G. L. (2008). *Grados de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en los empleados y docentes de la Escuela Colombiana de Mercadotecnia – ESCOLME – Trabajo de grado*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Cooper C, K. C. (2008). Coping strategies, anxiety and depression. *Int J Geriatr Psychiatry*, 23, 929-936.
- Del Hoyo D., M. (2003). *Estrés laboral*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Densten, L. (2005). The relationship between visioning behaviours of Leaders and Follower Burnout. *British Journal of Management*, 16(2), 105-118.
- De Paiva, L. (2006). Cambios, Gestión, Resolución de Conflictos. *ConGestión*. Recuperado a partir de <http://bloggestion.com/gestion/2006/11/26/resolucion-de-conflictos/>
- Díaz B., F., López S., A., y Varela A., T. (2010). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Dolan D., S., García, S. y Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: MacGraw Hill.
- Duarte, P., & Pérez, M. (2007). *Descripción del clima organizacional del área de producción de la empresa cementos argos. Planta NARE*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- García M., J. (2015). *Estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de primer y segundo semestre académico*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997) *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Guerrero B., E. (2001). *Síndrome de "Burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. España: Universidad de Extremadura.
- Hernández S., R; Fernández C., C.; y Baptista L. P. (2006). *Metodología de la investigación*. Bogotá: McGraw Hill.
- Hernández R., E. (2012). *Organización saludable y bienestar psicológico de los empleados de una institución de salud de Antioquia, 2011*. Medellín: Universidad de Antioquia.

- Illera R., D., Estrada O., J., Pérez E., R., Quintana B., S., & Fajardo R., T. (2013). *Estrés laboral (síndrome de Burnout) en un hospital no acreditado en el municipio de Mocoa año 2012*. Popayán: Universidad EAN.
- Londoño N. H., Henao G. C., Puerta I. C., Posada S. L., Arango D. y Aguirre, D. C. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas Psychologica*, 5(2), 327-349.
- Maslach, C. (1982) *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Nueva York: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. & Schwab, R. L. (1986). *Maslach Burnout Inventory -Educators Survey*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Medina, P. (2009). La batalla contra el estrés en el trabajador español: implicaciones para el empleado y la organización. *Revista gerencia política y salud*, 8(17), 30-42.
- Ochoa M., C. & Urbina R., C. (2012). *Relación entre liderazgo y bienestar psicológico en trabajadores de servicios*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Pineda, M., Tamara R., M., & Ríos V., P. (2014). *Prevalencia y factores influyentes del síndrome de burnout en los docentes de la facultad de ciencias médicas de la Universidad de Cuenca, enero 2013*. Cuenca (Ecuador): Universidad de Cuenca.
- Rodríguez C., R., Díaz, D., Moreno J., B., Blanco, A., & Van Dierendonck, D. (2010). Vitalidad y recursos internos como componentes del constructo de bienestar psicológico. *Psicothema*, 22(1), 63-70.
- Skakon, J., Nielsen, K., Borgd, V., Guzman, J. (2010). 'Are Leaders' well-being, behaviours and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*, 24(2), 107-139.
- Soria J. (2003). La medicina preventiva y el fenómeno del “burn-out” entre los profesionales médicos. *Medicina Preventiva*, 3, 3-6.
- Toro, F. (2009). *El clima Organizacional: Perfil de las empresas colombianas*. Medellín: Ediciones Gráficas.
- Vielma R., J., & Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *EDUCERE*, 14(49), 265-275.