



ISSN: 2448 - 6574

El síndrome de *Burnout* y su relación con la personalidad Resistente en docentes de licenciatura del BINE.

Graciela Gutiérrez Aguilar
naturalezaviva_7@hotmail.com

Diana Graciela Ávila Gutiérrez

Centro de Posgrado del Benemérito Instituto Normal del Estado de Puebla

Área temática: Evaluación docente e investigadores

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo identificar y analizar la relación que existe entre el síndrome de *Burnout* y la personalidad Resistente en docentes de las licenciaturas del BINE, para diseñar una propuesta de intervención acorde a los resultados. La muestra estuvo integrada por 78 docentes: 55 mujeres y 23 hombres, con edades entre los 25 y 67 años. El diseño de investigación fue mixto: la primera etapa fue cuantitativa en donde se aplicaron cuestionarios para evaluar el síndrome de *Burnout* y la personalidad Resistente. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para procesar la información. Los docentes presentaron niveles medios del síndrome de *Burnout* y de Personalidad Resistente. Se encontró una correlación proporcional positiva en ambas variables (entre 0.5 y 1.0). Se identificaron 9 docentes con altos niveles del síndrome de *Burnout* y 22 con personalidad Resistente. La segunda etapa fue cualitativa donde se aplicaron entrevistas de profundidad a 6 docentes identificados con altos niveles del síndrome de *Burnout* y a 6 docentes con altos niveles de personalidad Resistente. Para procesar la información se utilizó el método de comparación constante. Se encontró que lo que origina el síndrome de *Burnout* en los docentes fue la carga laboral diversificada, excesiva y administrativa, la falta de planeación y organización institucional, la falta de espacios para el trabajo y definición de funciones. Lo que caracterizó a los docentes con personalidad Resistente fue la satisfacción laboral, el alto sentido de responsabilidad, organización personal, expectativas laborales satisfechas y amor por lo que se hace.

Palabras claves: Síndrome de *Burnout*, personalidad resistente, docentes del sistema normalista.

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.



ISSN: 2448 - 6574

Planteamiento del problema

La investigación actual sobre los procesos de estrés ha abandonado los modelos reactivos para considerar la relación interactiva individuo-medio, donde el individuo no es pasivo sino que tiene capacidades que le permiten reaccionar ante el medio. Esto obliga a reconocer la relevancia de las diferencias individuales y de la personalidad del individuo como un sistema de conductas adaptativas.

Esta concepción activa del organismo y de la personalidad ante los procesos de estrés hace suponer que las personas actúan de manera diferente ante los mismos estresores, por lo que no pueden establecerse formas estereotipadas de actuar, lo que lleva a determinar las fuentes de resistencia y las formas de reaccionar de las personas. Ante esta situación, se planteó la siguiente problemática:

¿Qué tipo de relación existe entre el síndrome de *Burnout* y la personalidad Resistente y cómo se manifiesta en los docentes de las licenciaturas del BINE?

Justificación del tema

Actualmente el síndrome de Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10 dentro de la categoría más amplia de problemas vinculados con las dificultades para afrontar la vida Z73.0: Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), lo que llegó a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial (Álvarez, 2011).

Expertos en materia laboral y sanitaria de España y México han reclamado el reconocimiento de este síndrome como una dolencia profesional. Por esta razón, la necesidad de contar con estudios científicos en nuestro entorno sobre este padecimiento resulta ser imprescindible para discutir con fundamentos esta problemática, en aras de su reconocimiento y pronta atención como enfermedad laboral.

En México, y en específico en Puebla, ha sido escasa la investigación realizada sobre el síndrome de *Burnout* y la personalidad Resistente en docentes de Licenciatura de



ISSN: 2448 - 6574

Educación Normal, por lo que resulta pertinente y relevante llevar a cabo un estudio de esta naturaleza.

Fundamentación teórica

Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de *Burnout* se percibe como un proceso que se desarrolla a partir de la interacción de las características personales con el entorno laboral, con manifestaciones bien diferenciadas en cada una de sus etapas. Desde esta perspectiva, el síndrome puede ser entendido como una respuesta personal al estrés laboral crónico que se da cuando fallan las estrategias utilizadas habitualmente por el sujeto para hacerle frente, actuando la personalidad como variable mediadora entre la relación del estrés percibido y sus consecuencias.

Bajo esta perspectiva, Cristina Maslach en 1976 estudió lo que denominaba pérdida de responsabilidad profesional y definió el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. Para Maslach, el síndrome de *Burnout* se podía dar exclusivamente en las profesiones de ayuda y lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas" (p. 16).

Son varias las teorías que explican su origen. La **Teoría Sociocognitiva del Yo** expone que la cognición de los sujetos influye en la forma de cómo éstos perciben el ambiente y la carga de trabajo en su medio laboral, percepción que a su vez se ve modificada por los efectos de sus acciones y por las consecuencias observadas en los demás (Balseiro, 2010). Por otra parte, la **Teoría del estrés laboral** proveniente de la Psicología Organizacional, considera al síndrome como una respuesta al estrés laboral crónico, dando una especial importancia al contexto donde se desarrolla el trabajo. La organización y su estructura, el clima laboral, los roles e incluso el apoyo social, actúan como estresores a la hora de desarrollarse el síndrome (Martínez, 2010).

Aunque el origen del síndrome de *Burnout* se sitúa en las variables organizacionales, parece claro que las variables personales ejercen una influencia decisiva en todo el proceso. En este sentido, diversos autores han señalado que no todas las personas se ven afectadas de igual



ISSN: 2448 - 6574

forma por los factores organizacionales, ni responden del mismo modo ante las situaciones de estrés, existiendo una gran variabilidad individual al respecto.

Dentro de esta perspectiva, surge el modelo de Kobasa (1982), como una aproximación teórica a la Psicología Social del estrés y la salud, aplicando un enfoque salutogénico orientado a determinar los indicadores del sujeto y del contexto social que favorecen los procesos de salud. Kobasa establece el concepto de personalidad Resistente como un constructo integrado por tres dimensiones: compromiso, control y reto.

Existen algunas teorías que fundamentan esta postura. De acuerdo con la **Teoría Humanista**, el sentido que cada persona le da a su propia existencia está íntimamente vinculado con la comprensión de lo que es ella misma. La intención y la elección no se consideran productos de fuerzas externas, sino de las decisiones internas que va tomando cada quien ante la vida. Por otra parte, la **Teoría de la personalidad** de Gordon Allport (1970a) resaltó la importancia de los factores individuales en la determinación de la personalidad y señaló que existe una continuidad motivacional en la vida de la persona. El componente básico del concepto de personalidad es el rasgo, el cual define como “una estructura neuropsíquica que tiene la capacidad de hacer funcionalmente equivalentes a muchos estímulos y de iniciar y dirigir formas equivalentes (significativamente congruentes) de conducta adaptativa y expresiva” (p. 250).

Objetivo general

Identificar y analizar la relación que existe entre el síndrome de *Burnout* y la personalidad Resistente en los docentes de las licenciaturas del Benemérito Instituto Normal del Estado, para diseñar una propuesta de intervención acorde a los resultados obtenidos.

Objetivos particulares

- Indagar sobre la presencia del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente en los docentes de las licenciaturas del BINE, mediante la aplicación del Cuestionario de *Burnout* de Maslach para Docentes (1986) y la Escala para evaluar la personalidad Resistente (Moreno, 2000), para determinar la pertinencia y direccionalidad del estudio.
- Identificar los niveles del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente que experimentan los docentes de las licenciaturas del BINE, para dimensionar la problemática de estudio.



ISSN: 2448 - 6574

- Identificar el tipo de correlación que existe entre las dimensiones del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente, para analizar la relación de ambas variables.
- Detectar a los docentes que presentan altos niveles del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente, para entrevistarlos y conocer de manera más profunda sobre los temas de estudio.
- Explorar sobre las causas, manifestaciones y consecuencias que experimentan los docentes con altos niveles del síndrome de *Burnout*, para identificar los aspectos que los desgastan.
- Explorar sobre las percepciones y vivencias de los docentes con altos niveles de personalidad Resistente, para identificar los aspectos que los fortalecen.
- Diseñar una propuesta de intervención acorde a los resultados obtenidos.

Diseño de investigación

En el presente estudio se implementó un **método mixto: un diseño explicativo secuencial** que se caracterizó por una primera etapa en la cual se recabaron y analizaron datos cuantitativos, seguida por una segunda etapa donde se recogieron y analizaron datos cualitativos. La segunda etapa se construyó sobre los resultados de la primera.

La población de estudio estuvo conformada por 170 docentes adscritos a las seis licenciaturas del Benemérito Instituto Normal del Estado. La primera etapa tuvo un enfoque cuantitativo que se caracterizó por un **estudio descriptivo**, que consistió en la recolección de información para medir e identificar los niveles de las dimensiones del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente en los docentes de las seis licenciaturas del BINE. En esta etapa se implementó un **diseño transversal**, el cual consistió en la obtención de la información del fenómeno tal y como se da en su contexto natural, en un tiempo único, para después analizarla. Se seleccionó la muestra de manera **no probabilística o propositiva**, la cual estuvo conformada por 78 docentes que aceptaron voluntariamente participar en el estudio: 55 mujeres y 23 hombres, con edades entre los 25 y 67 años. Se empleó la técnica de la **encuesta**, en donde se aplicaron de manera simultánea tres cuestionarios estructurados: un cuestionario de datos personales, el Cuestionario de *Burnout* de Maslach para docentes (MBI-Ed), y Escala para Evaluar la Personalidad Resistente del Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería (CDPE).



ISSN: 2448 - 6574

En la segunda etapa se aplicó un **enfoque cualitativo** en la cual se entrevistaron a los docentes que obtuvieron altos niveles del síndrome de *Burnout* y de personalidad Resistente. El diseño que se empleó fue **narrativo** en donde se recolectó información mediante la **técnica de entrevistas de profundidad** para conocer las percepciones y las vivencias de los docentes enfocadas a las causas, manifestaciones y consecuencias de ambas variables. Para esto se elaboró una **guía semiestructurada** de 30 preguntas que incluyó temas relacionados con la problemática de estudio. Se conformó un subgrupo de la muestra en la que la selección de los sujetos dependió de sus características, de manera que estuvo integrada por 12 docentes: 6 que obtuvieron altos niveles del síndrome de *Burnout* y 6 que obtuvieron altos niveles de Personalidad Resistente, 8 mujeres y 4 hombres, con edades entre 38 y 60 años, los cuales participaron voluntariamente en las entrevistas.

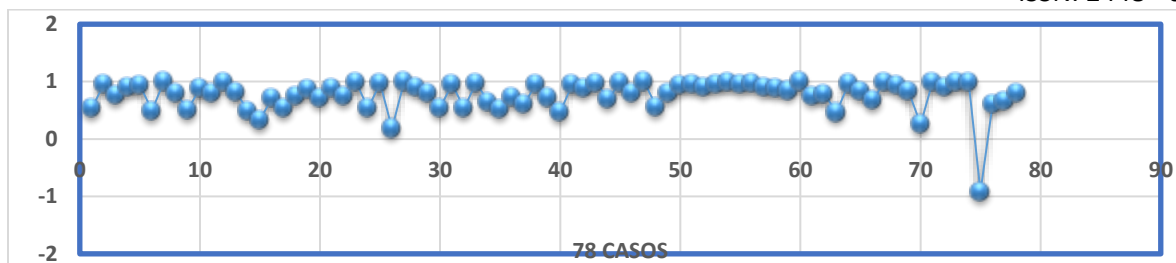
Resultados

Los resultados obtenidos de la evaluación del síndrome de *Burnout* mostraron que hubo un mayor número de casos 42 en el nivel medio; le siguió el nivel bajo con 27, y finalmente 9 con un nivel alto. De manera específica en cada dimensión, se encontró que de los 78 casos: 39 presentaron niveles medios de agotamiento emocional, 68 mostraron niveles bajos de despersonalización y 58 exhibieron niveles altos de realización personal.

Con respecto a los resultados obtenidos de la evaluación en la personalidad Resistente, el de mayor número de casos fue el nivel medio con 56, siguiéndole el nivel alto con 22. De acuerdo con las respuestas de los docentes, ninguno presentó niveles bajos de personalidad Resistente. De manera específica en cada dimensión se encontró que de los 78 casos: 44 presentaron niveles altos de compromiso, 50 niveles bajos de control y 65 niveles altos de reto.

Finalmente se correlacionaron las medias obtenidas de las dimensiones del síndrome de *Burnout* y de la Personalidad Resistente en cada uno de los casos, obteniendo una correlación positivamente proporcional, situándose entre 0.5 y 1.0, de un nivel medio a alto, en la mayoría de los casos (78). También se identificaron siete casos en un nivel bajo, y uno fue inversamente proporcional, como se muestra en la siguiente gráfica.

Correlación entre las dimensiones del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente



Elaboración propia

De los resultados de la primera etapa del diseño de investigación se identificaron 9 docentes con altos niveles del síndrome de *Burnout* y 22 docentes con altos niveles de personalidad Resistente, de los cuales 12 aceptaron participar en la segunda etapa de la investigación, en las entrevistas de profundidad (6 docentes para cada variable de estudio).

Los hallazgos obtenidos en la segunda etapa de la investigación fueron los siguientes:

7 Temas y 10 categorías identificadas en docentes con altos niveles del síndrome de <i>Burnout</i>	5 Temas y 16 categorías identificadas en docentes con altos niveles de Personalidad Resistente
<ol style="list-style-type: none"> 1. Carga laboral. 2. Satisfacción laboral. 3. Desempeño docente. 4. Desgaste físico y emocional. 5. Insatisfacción laboral. 6. Expectativas laborales 7. Impacto laboral en la familia y social 8. Relación con los alumnos 9. Relación con el directivo 10. Relación con los compañeros 11. Práctica de hábitos saludables 12. Organización institucional 13. Planeación institucional 14. Problemas de salud 15. Espacios físicos 16. Cambio de trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carga laboral 2. Desgaste físico y emocional 3. Satisfacción laboral 4. Relación con los compañeros 5. Desempeño docente 6. Relación con los alumnos 7. Relación con el directivo 8. Insatisfacción laboral 9. Responsabilidad y compromiso laboral 10. Superación profesional 11. Organización personal 12. Práctica de hábitos saludables 13. Asumir las responsabilidades adquiridas 14. Expectativas hacia los docentes 15. Expectativas laborales 16. Espacios físicos



ISSN: 2448 - 6574

<p>17. Definición de funciones</p>	<p>17. Impacto laboral en la familia y social 18. Amor a lo que se hace 19. Tiempo libre 20. Definición de funciones 21. Cambio de trabajo</p>
------------------------------------	--

Discusión de los resultados

Los resultados mostraron finalmente que el síndrome de *Burnout* está presente en la muestra de docentes de las licenciaturas del BINE en un nivel medio, lo cual indica que están en el primer paso para desarrollar el síndrome, de acuerdo con las investigaciones realizadas por Noyola (2008), situación que pone en vulnerabilidad a los docentes y a las instituciones.

Aunque los resultados no son alarmantes, es importante poner atención en el hecho de que existen docentes con altos niveles del síndrome, por lo que resulta conveniente atender esta problemática puesto que la presencia de docentes agotados emocionalmente pueden influir en el estado de ánimo de los demás compañeros y continuar contaminando el ambiente laboral para favorecer el desarrollo del *Burnout* en los demás.

Por otra parte, los resultados evidenciaron que la personalidad Resistente se encontró en un nivel medio en los docentes de la muestra, los cuales han desarrollado las dimensiones de compromiso y reto en el ámbito laboral. Sin embargo, la dimensión de control mostró que los docentes no poseen de manera suficiente la convicción de poder intervenir en el curso de los acontecimientos en su ámbito laboral y esto es lo que los hace presa de la incertidumbre, la frustración y la desesperanza, condiciones intersubjetivas que los predispone al agotamiento emocional.

Al correlacionar las dimensiones del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente, se encontró que existe una dependencia directa entre ellas: cuando una aumenta, la otra también lo hará en proporción constante, situación que se manifestó en casi todos los casos investigados, al presentar una correlación proporcional positiva. Esta correlación no indica que



ISSN: 2448 - 6574

exista una causalidad entre las variables, sólo es una forma de observar cómo se relacionan, por lo que al incrementarse los niveles del síndrome de *Burnout* en los docentes, también lo hará la personalidad Resistente.

La existencia de una relación positivamente proporcional entre las dimensiones del síndrome de *Burnout* y de la Personalidad Resistente en los docentes hace suponer que mientras más experimentan agotamiento emocionalmente, más se implican en el trabajo como una forma de responder de manera más adaptativa a las exigencias laborales. Esta correlación positiva entre las variables tiene sentido ante la postura de Bandura (1978) al aseverar que la estructura psicológica y los procesos personales individuales proporcionan al sujeto un perfil de resistencia o vulnerabilidad a los factores estresantes, que los capacita para desarrollar conductas activas de adaptación.

Estos hallazgos coinciden con los resultados de Cox, Kuk y Leiter (1993) al considerar que la sobrecarga de trabajo está vinculada con la aparición del *Burnout*. La forma de cómo se relacionan las variables organizacionales con las individuales pone de manifiesto cómo la sobrecarga laboral, además de la falta de organización institucional, de la falta de definición de funciones y de espacios de trabajo explican una parte importante de la experiencia del agotamiento emocional en los docentes.

Conclusiones

Con base al análisis y a la discusión de los resultados, se desglosan las siguientes conclusiones:

- Los docentes de las licenciaturas del BINE presentaron niveles medios del síndrome de *Burnout* y de personalidad Resistente.
- Existe una correlación proporcional positiva entre las dimensiones del síndrome de *Burnout* y de la personalidad Resistente, esto es, al incrementarse una, lo hará la otra, de manera que el aumento del desgaste emocional incrementará la resistencia de los docentes.
- El agotamiento emocional en la mayoría de los docentes se manifiesta mediante estados emocionales negativos (desagrado, decepción, enojo, molestia, entre otros.) suscitados de la carga laboral diversificada, excesiva y administrativa, que les provoca insatisfacción laboral.



ISSN: 2448 - 6574

- La insatisfacción laboral experimentada por los docentes se deriva de varios factores de barrera: la carga laboral (excesiva, diversificada y administrativa), la falta de planeación institucional, la falta de definición de funciones, la falta de espacios suficientes para el trabajo y la falta de apoyo social.
- Los docentes con agotamiento emocional van perdiendo interés por lo que hacen y se sienten cada vez más desmotivados y sin ánimo de continuar superándose profesionalmente. Esta condición que surge en el medio laboral de la institución va abarcando cada vez más ámbitos de su vida personal, por lo que empiezan a mostrar una actitud irritable y de enfado que los lleva a aislarse de su ambiente familiar y social.
- El agotamiento emocional es percibido por los docentes como una consecuencia a sus condiciones laborales (locus de control externo), por lo que sólo se limitan a quejarse y a reaccionar de manera reactiva ante lo que están viviendo.
- La mayoría de los docentes de la muestra presentaron una percepción de no tener el suficiente control sobre las condiciones laborales, lo que los lleva a experimentar estados de frustración e incertidumbre.
- La investigación realizada permitió descubrir en los docentes con mayor resistencia características de una personalidad Proactiva, al asumir una actitud positiva, responsable y organizada, además de las dimensiones propuestas por Kobasa de compromiso y reto, que explican su capacidad para atenuar los efectos del síndrome de *Burnout*.

Referencias

- Álvarez, F. R. (2011). El síndrome de burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Disponible en: www.cegesti.org/exitoempresarial/.../publicacion_160_160811_es.pdf
- Allport, G. (1970 a). *La personalidad*. Barcelona: Herder.
- Bandura, A. (1978). *The self-system in reciprocal determinism*. (M. Sánchez, trad.). *American Psychologist*. (Trabajo original publicado en 1974).
- Balseiro, A. L. (2010). *El síndrome de Burnout*. México: Trillas.
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness, En Moreno J. B. et al. *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*. Disponible en: <https://www.uam.es/.../Desgaste%20profesional-personalidad-y->



ISSN: 2448 - 6574

salud-per... Kobasa, S. C. (1982). *The Hardy personality: Toward a social psychology of stress and health*. (M. Sánchez, trad.). (Trabajo original publicado en 1980).

Martínez, P. A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Disponible en: pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/.../Anbelacop.pdf

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*. En Moreno J. B. La evaluación del Burnout profesional. Factorización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Disponible en: www.integraorg.com/.../La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profe... Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986) *Maslach Burnout Inventory*. En Gil Monte R. P y Peiró J. M. Validez factorial del Maslach burnout Inventory en una muestra multiocupacional. Disponible en: www.psicothema.com/pdf/319.pdf

Moreno, J. B., Garrosa, E y González, J. L. (2000). Escala de personalidad resistente (CPR). El desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE. Archivos prevención de riesgos laborales.

Noyola, C. V. S. y Padilla G. L. E. (2008). *Desgaste profesional (síndrome Burnout) en profesores de escuelas primarias públicas del municipio de Aguascalientes*. Disponible en: www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/.../0314-F.pdf