

**EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SQT) EN PROFESORES
DE COLEGIOS PRIVADOS Y LICEOS TÉCNICOS DE SANTIAGO DE
CHILE***

José Luis Darrigrande Osorio¹

Víctor E. Olivares Faúndez²

José Aguilar³

Claudio Marileo³

Natalia Mansilla³

Jeruza Méndez³

RESUMEN

El estrés laboral es uno de los problemas más afecta la calidad de vida. Los profesores del sistema educacional no están exentos de los impactos negativos que les produce un tipo de estrés: Síndrome de Burnout. Este se caracteriza por altos niveles de despersonalización, agotamiento emocional y pérdida de realización personal. El propósito fue describir el Síndrome de Burnout en profesores de colegios privados y de liceos técnicos de Santiago. A 114 profesores se les aplicó un test de Burnout. No se encontró presencia del síndrome en los sujetos ni tampoco diferencias significativas entre docentes de establecimientos educacionales privados versus profesores de liceos técnicos. Se sugiere realizar investigaciones cualitativas en los factores personales, grupales y organizacionales relativos al burnout.

Palabras claves: Burnout, profesores, estrés, calidad de vida.

**THE BURNOUT SYNDROME IN TEACHERS OF CHILEAN PRIVATE AND
TECHNICAL SCHOOLS AT SANTIAGO, CHILE.**

ABSTRACT

Work-related stress is one of the problems affecting quality of life. The teachers in the educational system are not exempt from the negative impact that produces a type of stress: burnout syndrome. This is characterized by high levels of depersonalization, emotional exhaustion and loss of personal fulfillment. The aim was to describe the Burnout Syndrome in elementary private schools teachers and technical high schools of Santiago. The test of Burnout was applied to 114 teachers. Presence of Syndrome was not found in subjects or significant differences among teachers of private educational establishments versus technical high schools. It suggests qualitative researchers about personal, group and organizational factors related to the burnout syndrome.

Keywords: Burnout, teachers, stress, quality of life.

¹Psicólogo, Magíster en Salud Pública. Escuela de Psicología, Universidad de Las Américas. Santiago de Chile, Chile.

²Psicólogo, Universidad de Valencia, Facultad de Psicología, Depto de Psicología Social (UNIPSICO); Valencia, España

³ Ayudantes de pregrado, Escuela de Psicología, Universidad de Las Américas.

* Agradecimientos a: Maria Cristina Forttes (Chile); Patricia Monzón (Chile); Ivan Villalón (Chile).

Introducción

El estrés laboral se sitúa como uno de los principales trastornos que afectan al mundo del trabajo con enormes costos económicos y de salud mental para los trabajadores y sus familias. Según un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo del año 2000, una estimación de los costes que origina el estrés relacionado con el trabajo apuntó a unos 20.000 millones de euros anuales (Gil-Monte et al. 2006: 227).

Actualmente el Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT en adelante) (Gil-Monte 2005), es considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes (Bresó et al. 2007) el cual comenzó a ser estudiado en la década de los 70 en Estados Unidos de Norteamérica por el psiquiatra Herbert Freudenberger (Maslach et al. 2001: 399).

Desde sus inicios el SQT o Burnout ha sido un concepto difícil de interpretar, no existiendo hasta nuestros días una delimitación conceptual clara y precisa. Fue Maslach quien utilizó por primera vez el término Burnout en 1976, entendiéndolo como una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, caracterizándolo como un síndrome tridimensional conformado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (Maslach y Jackson 1981), siendo entendida esta última dimensión como un componente cognitivo, consistente en una autoevaluación del individuo, definida como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente. El agotamiento emocional es un componente emocional que se define como la situación en la que los profesionales perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. La despersonalización es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo (Maslach y Jackson 1986).

Algunos autores han identificado como posibles consecuencias de este síndrome las alteraciones emocionales, psicosomáticas, pérdida de la eficacia laboral, alteraciones leves de la vida familiar y absentismo laboral, tanto por problemas de salud física como psicológica, siendo también frecuente la aparición de situaciones depresivas, ingesta de psicofármacos y aumento del consumo de alcohol y drogas (Flórez-Lozano 1994). Algunos estudios concluyen que entre el 50% al 60% del absentismo laboral está ocasionado por el estrés laboral (Gil-Monte et al 2006: 227).

El SQT es un problema de considerable magnitud que se desarrolla esencialmente en individuos cuyo objeto de atención son personas en cualquier tipo de actividad laboral, y especialmente relevante en el caso de los profesionales de servicios, por su frecuencia, intensidad y consecuencias para los usuarios y para los profesionales (Alimoglu y Donmez 2005), aspectos muy destacados en la profesión docente.

Uno de los primeros detonantes que comenzaron a señalar la importancia del estrés laboral y del SQT en los profesores, fue la información descrita por las diferentes administraciones de educación respecto de las bajas laborales y su evolución a través de los años (Moriana y Herrez 2004).

Diversos estudios han determinado una serie de factores de riesgos del síndrome en los profesores, los cuales pueden desglosarse como:

a. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo y rol a desempeñar: la mayoría de los estudios sobre el SQT se han focalizado en individuos que tienen profesiones dedicadas a prestar servicios de salud, sociales y de enseñanza (Cordes y Dougherty 1993; Huertas 2005), donde la multiplicidad de tareas y ambigüedad del rol docente puede aumentar el riesgo del SQT.

b. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización: cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el SQT (Cordes y Dougherty 1993; Huertas 2005).

c. Factores de riesgo relacionados con aspectos personales: una característica individual importante es la susceptibilidad a los estímulos emocionales del ambiente del trabajo, que contribuye a que las personas presenten el SQT, a través del contagio emocional, debido al contacto continuo con personas que padecen esta enfermedad (Cordes y Dougherty 1993; Huertas 2005).

Por otra parte, existen algunos factores protectores que pueden ser útiles para la prevención del SQT (Acevedo 2003), como son las políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien realizado, las políticas de recursos humanos, la cultura organizacional y la administración (Acevedo 2003).

Muchas investigaciones han relacionado diversas variables con el estrés laboral y el SQT en el personal docente, siendo las más estudiadas las socio-demográficas (edad, género, etc.), las actitudes, la personalidad, etc. (Moriana y Herrezco 2004).

Según estos estudios no queda claro si la variable género afecta en el desarrollo del SQT, aunque Maslach señala que las mujeres experimentan mayor y más intenso cansancio emocional que los hombres (Maslach 1982).

Por otro lado, al parecer la edad también juega un rol poco significativo y confuso en el desarrollo del síndrome, ya que también se presentan contradicciones, encontrándose ausencia de relación entre la edad y el síndrome (Hock 1988).

El estado civil y las relaciones establecidas dentro del ámbito familiar también han sido estudiados ampliamente, en donde investigaciones señalan que los profesores solteros experimentan mayormente el síndrome que los casados (Maslach 1982).

Algunos estudios han determinado que el mayor número de alumnos genera mayores niveles de estrés, aunque Petrie (2001) ha señalado como más significativo el comportamiento del grupo (Moriana y Herrezco 2004).

En este contexto y dadas las múltiples demandas a las que son sometidos los profesores, es posible considerar a la docencia chilena como una profesión estresante, donde se exige una interacción constante y absorbente, y que además enfrenta condiciones laborales insatisfactorias (Ballenato 2003), cuyas consecuencias, tienen repercusiones muy directas en la sociedad (Ballenato 2003). Diversas investigaciones han demostrado que existe también una clara relación entre el estrés profesional y algunas variables organizacionales como la sobrecarga laboral, las disfunciones de rol, las relaciones con compañeros, superiores y subordinados (Colegio de profesores de Chile 2000 y Gil-Monte 2005).

Prueba de ello es el estudio sobre la salud docente realizado el año 2005 por la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde participaron 476 profesores, que concluyó que estos profesionales pudiesen presentar un mayor riesgo de deterioro psicológico y de padecer el SQT, debido muy probablemente a la constante exposición a las altas tensiones presentes en sus entornos laborales (Colegio de profesores de Chile 2000).

Estos antecedentes fundamentan la imperiosa necesidad de estudiar la presencia del SQT en profesores de enseñanza primaria (básica) y secundaria (media) en colegios y liceos de Chile, como analizar las variables asociadas a este fenómeno.

El objetivo de este estudio es conocer la prevalencia del SQT y compararla entre los docentes de colegios privados y los docentes de liceos técnicos de la Región Metropolitana de Santiago de Chile, sobre la hipótesis de que las diferentes condiciones

laborales y organizacionales puedan estar relacionadas con la mayor o menor presencia del SQT entre los profesores que laboran en los diferentes centros educativos.

Material y Método

Participantes

La muestra del estudio estuvo formada por 114 profesionales docentes pertenecientes a 4 establecimientos educacionales de Santiago de Chile, y que trabajan en diferentes funciones y establecimientos educacionales (enseñanza primaria, enseñanza secundaria, planificación, administración y docencia escolar). De los participantes un total de 60 pertenecen a liceos de educación técnica-comercial y 54 de ellos pertenecen a colegios privados de formación científico-humanista. En cuanto a la distribución por género 51 (44%) varones y 63 (56%) mujeres. Por lo que se refiere a la edad, la media fue de 41,70 años y una desviación típica de 5,049 (máximo, 62 años, y mínimo, 25 años).

Instrumentos

El SQT se evaluó con el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson 1986), versión para profesionales de servicios (MBI-HSS). Este instrumento, el más utilizado en la actualidad para la evaluación del SQT, se compone de 22 reactivos y consta de tres subescalas destinadas a medir los síntomas del SQT: Agotamiento emocional (9 reactivos), Despersonalización (5 reactivos) y Realización personal en el trabajo (8 reactivos). La consistencia interna alcanzada por cada subescala (Colegios privados ^{v/s} Liceos Técnicos) fue la siguiente: $\alpha=.87$ para Agotamiento emocional, $\alpha=.65$ para Despersonalización y $\alpha=.69$ para Baja realización personal en el trabajo.

Procedimiento

El estudio se basó en un diseño transversal. El periodo de tiempo de recogida de datos fue de 3 meses (septiembre a noviembre de 2008). La selección de la muestra se realizó de manera no aleatoria y su participación en el estudio fue voluntaria y anónima. Tras contactar con la dirección de los centros educacionales y obtener su consentimiento para realizar el estudio, el cuestionario fue entregado a los profesores, junto con un sobre de respuesta que, una vez cerrado, debían de entregar directamente a los investigadores o a los encargados de las unidades. A los participantes del estudio se les aseguró la confidencialidad de los datos. Los análisis de datos se realizaron mediante el programa SPSS .15.0.

Resultados

Como se puede observar en la Tabla 1, siguiendo los puntos de corte establecidos por Maslach y Jackson (1986), en los establecimientos privados, 15 participantes (27,78%) puntuaban bajo en realización personal en el trabajo, 17 (31,48%) puntuaron alto en agotamiento emocional, y 24 (44,44%) puntuaron alto en despersonalización. Por otro lado, en los establecimientos Técnicos, 22 participantes (37,00%) puntuaban bajo en realización personal en el trabajo, 20 (33,33%) puntuaron alto en agotamiento emocional, y 18 (30,00%) puntuaron alto en despersonalización.

Puntos de corte	Colegio Privado (2008) (n = 54)			Liceo Técnico (2008) (n = 60)		
	PA	EE	DE	PA	EE	DE
Alto	≥ 44	≥ 18	≥ 5	≥ 43	≥ 19	≥ 8
(%)	(27,78)	(31,48)	(44,44)	(31,67)	(33,33)	(30,00)
Medio	39-43	9-17	3-4	37-42	9-18	3-7
(%)	(44,44)	(25,93)	(11,11)	(31,67)	(31,67)	(23,33)
Bajo	≤ 38	≤ 8	≤ 2	≤ 36	≤ 8	≤ 2
(%)	(27,78)	(42,59)	(44,44)	(37,00)	(35,00)	(46,67)
% SQT		% 11,66			% 12,96	
α	,65	,89	,79	,64	,86	,58
Media	39,8	14,04	4,93	38	15,63	4,89
Dt	6,07	10,78	5,36	6,57	11,19	4,74

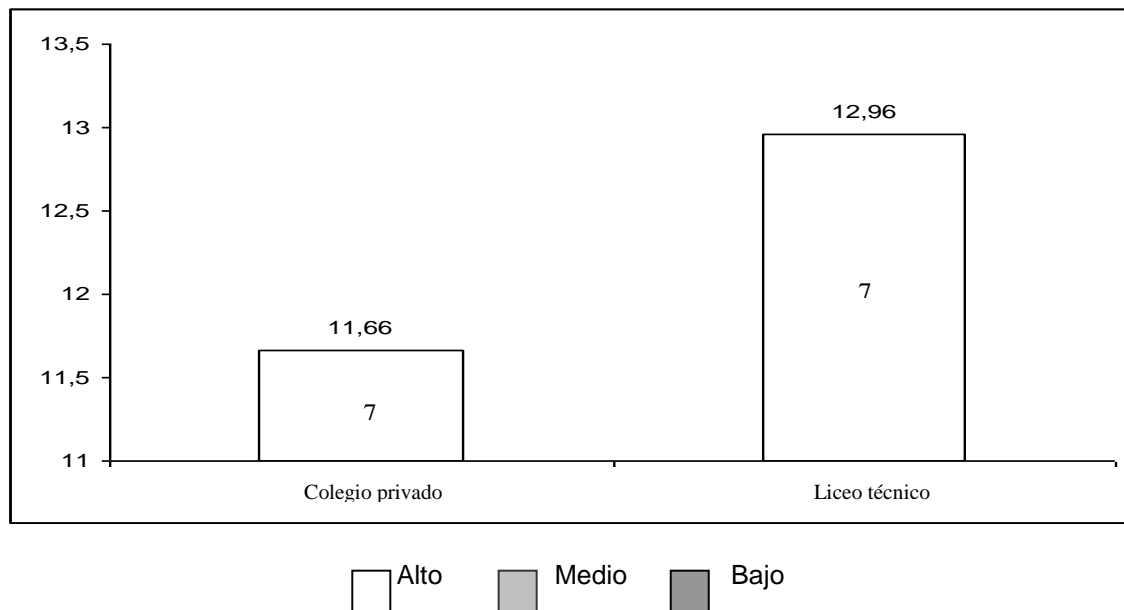
Tabla 1. Prevalencia del SQT según puntos de corte, porcentajes y α de Cronbach (en las 3 dimensiones evaluadas por el test de Maslach). Porcentaje de individuos afectados por el SQT en las 2 muestras del estudio (colegios privados y liceos técnicos). SQT: síndrome de quemarse por el trabajo.

Las tres dimensiones del test son:

- 1.PA: despersonalización
- 2.EE: agotamiento emocional
- 3.DE: realización personal en el trabajo

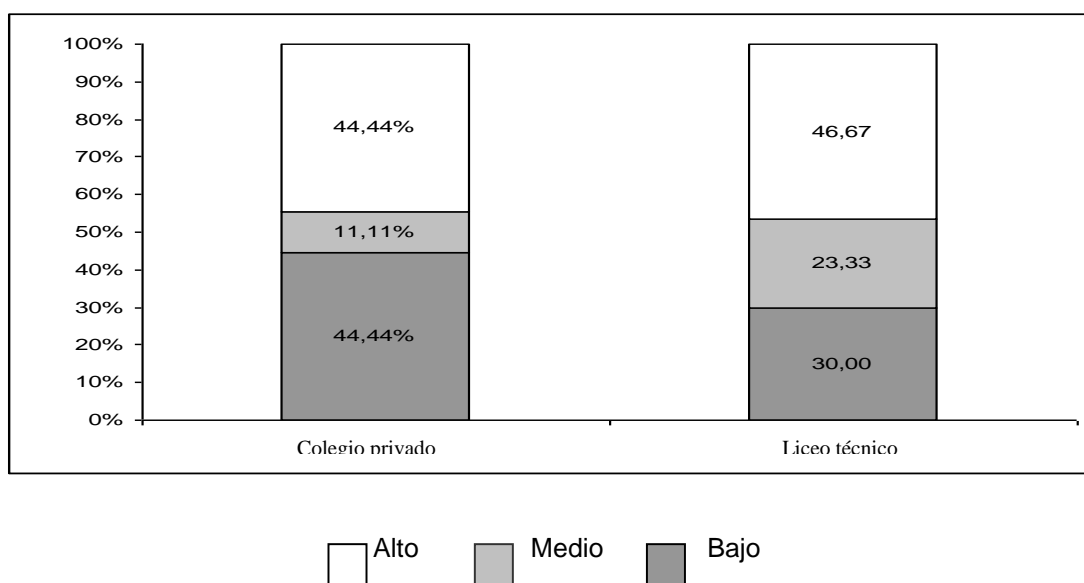
En la Figura 1 se presentan los resultados comparativos de los Colegios Privados y Liceos Técnicos, según los puntos de corte establecidos por Maslach y Jackson (1986). Sólo 7 participantes (11,66%) presentarían el SQT en rango alto en los colegios privados (n=54), mientras que la prevalencia se elevó a 12,96% (7) participantes en los liceos técnicos (n=60). Esa leve diferencia puede estar determinada probablemente por los tamaños de las muestras.

Figura 1. Prevalencia del SQT en las muestras del estudio (Colegios privados v/s Liceos técnicos), aplicando el criterio de Maslach y Jackson (1986).



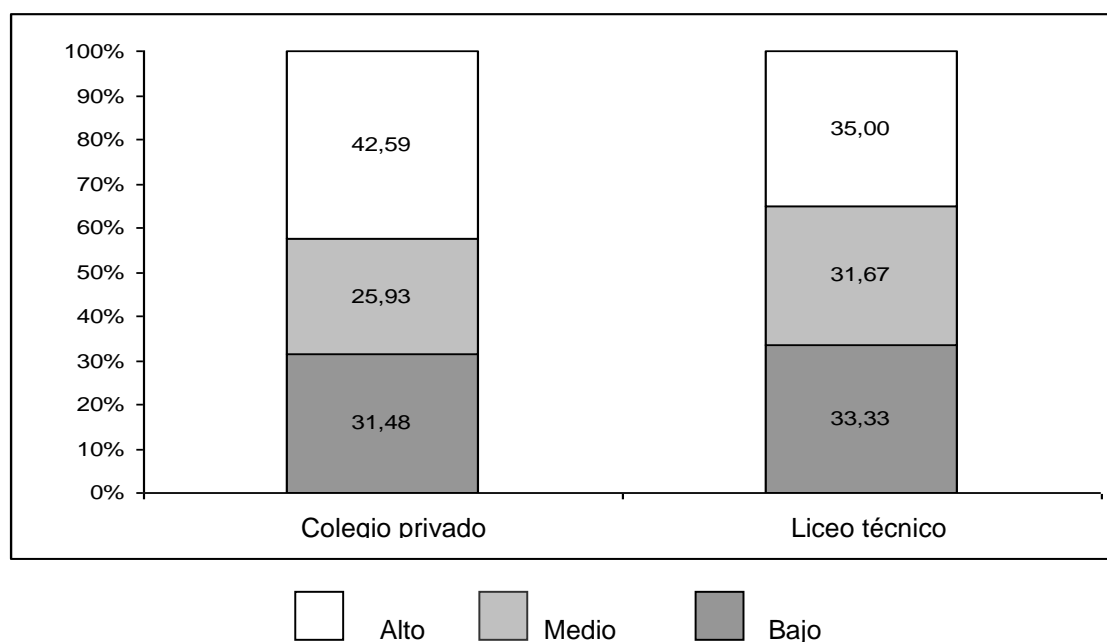
Por lo que se refiere a los niveles de prevalencia obtenidos para baja realización personal en el trabajo, los resultados comparativos entre los establecimientos privados v/s técnicos fueron levemente diferentes, pues la prevalencia fue superior en los liceos técnicos (46,67%) respecto de los privados (44,44%) (Figura 2).

Figura 2. Prevalencia de baja realización personal en el trabajo en las muestras del estudio (Colegios Privados v/s Liceos técnicos), aplicando el criterio de Maslach y Jackson (1986).



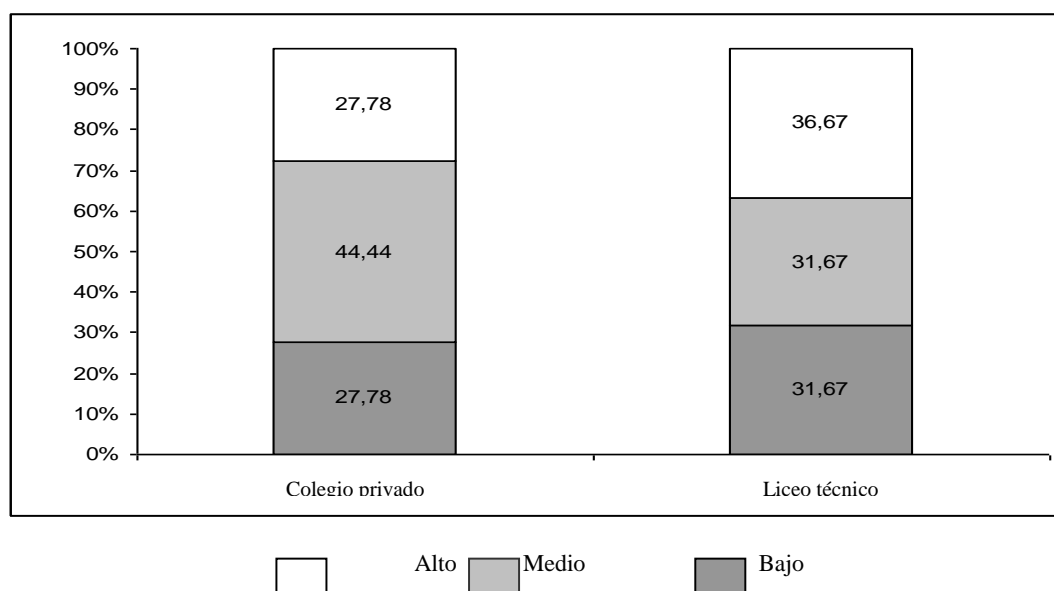
Respecto a los niveles de prevalencia obtenidos para agotamiento emocional, los resultados comparativos entre los establecimientos seleccionados fueron diferentes, pues la prevalencia fue levemente superior en los establecimientos técnicos (33,33%) respecto de los privados (31,48%) (Figura 3).

Figura 3. Prevalencia de agotamiento emocional en las muestras del estudio (Colegios privados *v/s* Liceos técnicos), aplicando el criterio de Maslach y Jackson (1986).



Respecto los niveles de prevalencia obtenidos para despersonalización, los resultados comparativos también fueron diferentes, pues la prevalencia fue superior en los establecimientos técnicos (31,67%) respecto de los privados (27,78%) (Figura 4).

Figura 4. Prevalencia de despersonalización en las muestras del estudio (Colegios privados *v/s* Liceos Técnicos), aplicando el criterio de Maslach y Jackson (1986).



Por último, si bien hay diferencias en las medias entre los docentes que pertenecen a establecimientos privados y liceos técnicos, estas son estrechas, y según la prueba de T de student aplicada (T observado mayor a 1,676 con un 95% de confianza y 0,05% de error), no se aprecian diferencias significativas entre los dos grupos de profesores.

Discusión

Los resultados en la muestra seleccionada dan cuenta de importantes niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, si bien la prevalencia del síndrome como tal fue baja.

Estos resultados son coherentes con las cifras de prevalencia recogidas por otros estudios con muestras chilenos, los que indican valores aproximados de 3% al 5% del SQT (Olivares y Gil-Monte 2008). Cabe de destacar que los niveles medios de SQT si bien descartan la presencia del síndrome evidencian la potencialidad de que este pueda presentarse en un mediano o largo plazo.

Por otro lado, si bien hay diferencias en las medias entre los docentes que pertenecen a establecimientos privados de aquellos que pertenecen a liceos técnicos, estas son estrechas, y no tienen diferencias significativas (T de Student; $t > 1.676$ con un 95% de confianza y 0.05% de error).

Al comparar los resultados del SQT en los dos tipos de centros educacionales (privados *v/s* públicos), no se encontraron diferencias importantes 11,66% (7) *v/s* 12,66% (7), al igual que en agotamiento emocional (31,48% *v/s* 33,33%) y despersonalización (27,78% *v/s* 31,67%). Sin embargo para la dimensión baja realización personal en el trabajo los resultados determinaron mayores niveles en los Colegios privados (44,44%) respecto de los liceos técnicos (30%).

Los profesores evaluados no presentan mayores síntomas del SQT en los 3 síntomas del MBI (Maslach Burnout Inventory), sin embargo, los elevados niveles de baja realización personal en el trabajo en establecimientos privados respecto de los públicos, pudiese determinar que la percepción del desempeño es una de las áreas más afectadas en el docente en este tipo de ambientes.

Cabe señalar que la consistencia del instrumento usado fue adecuada, sin perjuicio de que algunas dimensiones que conforman el instrumento fueron moderadamente bajas.

A partir de los datos señalados se podría hipotetizar que el estrés laboral pareciera ser una condición poco perceptible de parte del profesional docente (o bien la resistencia de los docentes es alta), el cual continuamente se haya expuesto a factores estresantes que no necesariamente son vividos como una sensación emocional desbordante de parte del profesor(a) lo que podría ir en contra de su propia percepción de eficacia (autoeficacia) y generar un cuestionamiento de su elección vocacional. Esto puede ser respaldado desde las propuestas del conocido psicólogo Albert Bandura y se puede relacionar con altos niveles y expectativas de desempeño profesional (Bandura 1986; Bandura 1988; Bandura 1997).

Desde otra perspectiva de análisis, pareciera ser que algunos de los profesores evaluados tienden a manejar las respuestas del test en función de los temores derivados de la exposición pública de los resultados y las posibles consecuencias negativas que estas pudieran tener en el contexto laboral, a pesar de que no se solicitaron sus nombres ni datos personales. Es decir, parece que está operando en ellos el mecanismo de la deseabilidad social en la medida que los profesores pueden temer a los resultados adversos en el contexto educativo-organizacional y/o desean verse a si mismos como capaces de afrontar eficazmente las exigencias interpersonales que implica su labor.

Se recomienda la necesidad de complementar el uso de instrumentos cuantitativos con otro tipo de instrumentos cualitativos, tales como la entrevista en profundidad, las técnicas de observación, los grupos focales o grupos de discusión (Delgado y Gutiérrez 1995; Krueger 1991; Taylor y Bogdan 1988) lo cual ayudaría a la correcta determinación de la verdadera magnitud de este importante trastorno y poder diseñar estrategias de intervención efectivas para abordar esta compleja problemática docente de la actualidad, tanto en Chile como América Latina.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, M. (2003) *Estrés y Productividad, Una Mirada Integradora* . Disponible en: www.ergo.cl [Consultado el 12/01/09]
- Alimoglu, M. K. y Donmez, L. (2005). Daylight exposure and the other predictors of burnout among nurses in a University Hospital. *International Journal of nursing studies* 42, 549-555
- Ballenato, G. (2003) Estrés Docente, *Revista Digital UMBRAL 2000*, N°11 disponible en: www.reduc.cl [Consultado el 19/01/09]
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall. trad. Castellano: Pensamiento y acción: Fundamentos sociales. Martínez Roca: Barcelona.
- Bandura, A. (1988). Organizational applications of social cognitive theory. *Australian Journal of Management*, 13, 137-164.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy. The exercise of control*. Freeman: New Jersey.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. B. y Nogareda, C. (2007). *¿Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Nota Técnica de Prevención. Numero 732, serie 21. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: Madrid.
- Colegio de profesores de Chile (2000) *Informe estudio de salud laboral de los profesores en Chile*, Directorio Nacional, Departamento de Bienestar www.colegiodeprofesores.cl [consultado el 30/01/09].
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993) A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18 (4), 621 – 657.
- Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. 1ª reimpresión. Editorial síntesis: Madrid.
- Flórez-Lozano. J. A (1994) *Síndrome de estar quemado*. Edika Med: Barcelona.
- Gil-Monte, P. (2005). *Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide: Madrid.

- Gil-Monte, P; Núñez- Román, E.M, Selva-Santoyo, Y. (2006) Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Revista Interamericana de Psicología*, 40 (2), 227-232.
- Hock, R. (1988) Profesional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17, pp167-189.
- Huertas, M. (2005) Aproximación a la Dinámica Riesgos-Autocuidado en Equipos de Operadores Sociales que Trabajan con Desplazados en Pasto, Colombia. *PSYKHE*, 14 (2), 133 -147.
- Krueger, R. (1991) *El grupo de discusión: guía práctica para la investigación aplicada*. Pirámide: Madrid.
- Maslach C. (1982) *Understanding burnout definitional insues in analyzing a complex phenomenon*. In: Job, stress and burnout. Sage: Beberly hills.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach burnout inventory* (2ª ed, 1981 1ª ed.). Consulting psychologists press: Palo Alto, California.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, w. B., & Leiter, M. (2001). Job burnout. In s. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-waxler (eds.), *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moriana, J.A. y Herruzo, J. (2004) Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4 (3), 597-621 .
- Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2008) Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios humanos en Chile. *Revista información psicológica*, 90 - 91, 1-112.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1988) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Editorial Paidós: México.

Correspondencia a:

José Luis Darrigrande O.

Escuela de Psicología, Universidad de Las Américas.

Calle Echaurren 140

Santiago de Chile, Chile.

E-mail: jdarrigrande@uamericas.cl - jldarrigrande@yahoo.es

Recebido em 29/01/2010.

Aceito para publicação em 18/05/2010.