

Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de *burnout* en docentes de media académica¹

Ailed Daniela Marengo-Escuderos², José Hernando Ávila-Toscano³
Corporación Universitaria Reformada, Barranquilla (Colombia)

Recibido: 19/06/2015

Aceptado: 30/03/2016

Resumen

Objetivo. Determinar la asociación entre las dimensiones de apoyo social con las manifestaciones del síndrome de *burnout*, en docentes de media académica del Caribe colombiano. **Método.** En esta investigación de diseño *ex post facto* participaron 235 docentes de varias instituciones educativas, quienes fueron evaluados mediante el Maslach Burnout Inventory-Educator Survey y el cuestionario MOS de apoyo social. **Resultados.** Se encontró que el 23% de los docentes aquejó agotamiento emocional y el 22.5% despersonalización. Los niveles de apoyo social se mostraron con intensidad alta o media. Además, se observaron asociaciones significativas entre las dimensiones de apoyo y la despersonalización, mientras que la realización personal se asoció con formas emocionales, sociales e instrumentales de soporte. **Conclusión.** Se discute la implicación del apoyo social como un elemento relevante a considerar en la intervención preventiva del burnout en el profesorado.

Palabras clave. Apoyo social, burnout, docentes.

Dimensions of Social Support Associated with Burnout in School Teachers

Abstract

Objective. To determine the relationship between social support dimensions and burnout syndrome cases in high school teachers of the Colombian Caribbean. **Method.** 235 teachers of different schools participated in this *ex post facto* research design and they were evaluated through the Maslach Burnout Inventory-Educator Survey and MOS questionnaire. **Results.** It was found that 23% of the teachers were affected by emotional exhaustion and 25.5% by depersonalization. Social support levels showed medium and high intensity. Furthermore, meaningful associations were observed between the different dimensions of support and depersonalization, while the personal fulfillment was associated with emotional, social and instrumental forms of support.

¹ Este artículo es resultado del proyecto de investigación "Salud mental, apoyo social, ansiedad y características sociolaborales asociadas con el síndrome de burnout en docentes del Caribe colombiano", avalado por la Dirección de Investigaciones de la Corporación Universitaria Reformada, y aprobado por la resolución 049-090814

² Magíster en Psicología. Docente investigadora adscrita al grupo de investigación PSICUS (Psicología, Cultura y Sociedad), Dirección de Investigaciones. Correo de correspondencia: amarengo@unireformada.edu.co

³ Magíster en Psicología

Conclusion. The implication of social support as a relevant fact to be considered in preventive intervention of burnout in teachers is discussed.

Keywords. Social support, burnout, teachers.

Dimensões de apoio social associadas com o síndrome de burnout em professores de média acadêmica

Resumo

Escopo. Determinar a associação entre as dimensões de apoio social com as manifestações do síndrome de burnout em professores de media acadêmica do Caribe colombiano. **Metodologia.** Nesta pesquisa de desenho *ex post facto* participaram 235 professores de diferentes instituições educativas, os quais foram avaliados mediante o Maslach Burnout Inventory-Educator Survey e o Questionário MOS de apoio social. **Resultados.** Foi encontrado que o 23% dos professores apresentou esgotamento emocional e 22.5% despersonalização. Os níveis de apoio social foram mostrados com intensidade alta ou média. Além, foram observadas associações significativas entre as diferentes dimensões de apoio e a despersonalização, enquanto que a realização pessoal foi associada com formas emocionais, sociais e instrumentais de suporte. **Conclusão.** Foi discutida a implicação de apoio social como um elemento relevante a considerar na intervenção preventiva do burnout no professorado.

Palavras chave. Apoio social, burnout, professores.

Introducción

En el mundo profesional contemporáneo, las demandas laborales han implicado que los trabajadores, independientemente de la profesión o área en que se desempeñen, se expongan a nuevos retos profesionales. En este sentido, los trabajadores deben adaptarse a las condiciones que el contexto les exige para poder cumplir con las metas y los resultados laborales que de ellos se espera, pues de no ser así se verían abrumados al no poseer los recursos suficientes para responder a tales demandas y quedarían en desventaja frente a otros individuos con mejor capacidad de respuesta. Sin embargo, este nivel de exigencia y el cambiante mundo de relaciones y de estructuras laborales pueden desencadenar reacciones negativas en el trabajador, llevándolos a sufrir problemas físicos y mentales que a la vez repercuten sobre el aspecto productivo de la organización (Jiménez, Jara y Miranda, 2012).

En la actualidad, uno de los principales problemas asociados con el trabajo es conocido como síndrome de *burnout* o síndrome de “quemarse por el trabajo”, concepto que denota

síntomas como sobrecarga física y psicológica, falta de motivación e interés y cansancio emocional (Gantiva, Jaimes y Villa, 2010; Pas, Bradshaw, Hershfeldt y Leaf, 2010; Pinto et al., 2015). Las evidencias al respecto concuerdan en que este síndrome debe ser entendido como un fenómeno multidimensional con diversas manifestaciones, entre las que se destacan el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y la pérdida de logro o realización personal (Ortiz et al., 2012).

Ahora bien, aunque en un principio los estudios sobre burnout se centraron en personal sanitario (Ávila-Toscano, Gómez y Montiel, 2010), el interés por este problema laboral ha venido en aumento, especialmente en trabajos que denotan gran responsabilidad en la sociedad y que a su vez poseen una carga ética importante, como sucede con el personal docente (Gantiva et al., 2010). En Colombia, por ejemplo, se ha señalado que cerca del 60% de las personas que han sido intervenidas en centros psiquiátricos, por presentar grandes niveles de estrés, son maestros; en la mayoría de estos casos, se ha confirmado la presencia de burnout (Ibáñez et al., 2012).

Los resultados de un estudio realizado con 239 docentes de un colegio oficial de Medellín, demostraron que el 46.8% de los evaluados presentaron el mencionado síndrome o evidenciaron alto riesgo de padecerlo en algún momento cercano (Restrepo-Ayala, Colorado-Vargas y Cabrera-Arana, 2006). Otro estudio en el que participaron 343 docentes de varias instituciones oficiales de la ciudad de Bogotá, reveló que cerca del 53% sufría por lo menos uno de los síntomas de burnout (agotamiento emocional), y que el 16% de los que padecían el síndrome mostraban las tres dimensiones que lo caracterizan (Padilla et al., 2009). En Cali, en 82 docentes de instituciones privadas y públicas se identificaron niveles altamente similares en el desarrollo de este síndrome, pues la población estudiada reportó una prevalencia general del 37%, en la que sobresalieron los síntomas de agotamiento emocional (75%), seguido de falta de realización personal (54%) y de despersonalización (13%) (Díaz, López y Varela, 2012).

En contraste con las investigaciones anteriores, en un estudio realizado en Ibagué, en el que los 29 docentes evaluados presentaron niveles bajos del síndrome, las manifestaciones de despersonalización alcanzaron el 34%, mientras que la ineficiencia en el trabajo obtuvo el 31%, datos que revelan una notoria exposición de los maestros a la presencia futura de este síndrome (Hermosa, 2006). En otra investigación realizada en Bogotá a 251 docentes pertenecientes a varios colegios públicos y privados, se reportó una prevalencia de burnout cercana al 15.6% (Gómez-Ortiz y Moreno, 2009). Los hallazgos mencionados denotan la importancia de estudiar el desgaste profesional y sus posibles consecuencias en la salud de los docentes colombianos.

La experiencia del síndrome de burnout ha sido analizada en función de las interacciones con una diversidad de variables, entre las que se incluyen tanto el contexto de producción como el desempeño individual del trabajador. En este último plano, uno de los elementos que resulta relevante como objeto de estudio, pero cuya exploración se ha dado en cierta medida de manera reducida, lo constituye el apoyo social que reciben los trabajadores. Esta variable es entendida como una interacción real entre varias personas que expresan emociones, comparten información, valoran y, sobre todo, se ofrecen ayuda (Otero-López, Castro, Santiago y Villadefrancos, 2009).

En este sentido, analizar el papel del apoyo social frente al burnout es valioso en la medida en que la evidencia empírica parece indicar una relación significativa entre ambos constructos (Fiorilli et al., 2015; Penny, Bowsher, Maloney y Lillis, 2008). Al respecto, Jiménez et al. (2012) sostienen que el apoyo se asocia inversamente con la “experiencia de quemazón” del burnout, incluso se le ha señalado como una variable susceptible de operar como factor protector frente al síndrome, ya que, pese a no tener efecto directo sobre el estrés y la salud, posee la capacidad de modular o disminuir el impacto que el estrés crónico genera sobre la salud del individuo, lo que significa un cambio en la relación de ambos factores (Pérez y Martín, 2004).

El apoyo social es una variable fundamental para que las personas (en este caso docentes) puedan solventar eventos generadores de estrés, esto es posible gracias al despliegue de recursos emocionales, materiales e informativos que son proveídos por las redes en las que están inmersas (Matud, Caballeira, López, Marrero e Ibáñez, 2005). En la medida en que dichos recursos sean estables en el tiempo contribuyen a la protección de la salud de las personas (Jiménez et al., 2012), pues impactan en el desempeño general y en la capacidad de afrontar las condiciones estresantes (Aguerre y Bouffard, 2008; Ávila-Toscano y Madariaga, 2012; Thoits, 2011). Estas formas de ayuda suelen ser más comunes y efectivas en los grupos laborales en los que los empleados expresan una fuerte identificación con su ocupación, lo que parece afianzar los lazos sociales y, con ello, el ofrecimiento de apoyo (Avanzi, Schuh, Fraccaroli y Van Dick, 2015).

La calidad del apoyo recibido, ya sea de familiares, amigos o compañeros de trabajo, y la satisfacción que genere en quien recibe este apoyo se relaciona con la disminución de los efectos del burnout sobre la salud, el bienestar y la autoestima (Aldrete, Pando, Arnanda y Balcázar, 2003; Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete, 2010; Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001; Fiorilli et al., 2015). El apoyo emocional ofrecido por una pareja sentimental estable, así como la inclusión de los hijos en esta red de apoyo cercana, también se ha contado entre los factores que parecen evitar la aparición del síndrome de burnout, especialmente porque los familiares constituyen los primeros y más estables representantes de apoyo que podría tener una persona (Pas et al., 2010).

Dos variables adicionales que también influyen en la prevención de manifestaciones del síndrome de burnout entre los maestros, hacen referencia al tipo de relaciones sociales sostenidas con los alumnos y la seguridad del apego (Milatz, Lüftenegger y Schober, 2015). Elementos estresores como las conductas disruptivas de los alumnos, la autopercepción del conflicto, la falta de apoyo social y la carga de trabajo no relacionada con la educación (Van Droogenbroeck, Spruyt y Vanroelen, 2014), significan los principales factores de riesgo para la aparición del síndrome de burnout en los docentes (Hoglund, Klinge y Hosan, 2015). A esto se suman condiciones como no tener a quién recurrir cuando surge un problema, la falta de soporte de los compañeros (Avanzi et al., 2015) y la falta de consenso entre los profesores en cuestiones disciplinarias, factores que contribuyen a la disminución del optimismo y realización del profesorado en el trabajo (Otero-López et al., 2009). Estas ideas se respaldan con el argumento de que cuando los compañeros de trabajo, jefes y personal administrativo no aportan suficiente apoyo social a sus iguales, es probable que aparezcan problemas internos, desorganización laboral, competencia entre compañeros, entre otros aspectos (Avanzi et al., 2015; Gil-Monte y Peiró, 2009). Lo anterior es apoyado ampliamente por algunos de los modelos explicativos más importantes del síndrome de burnout (modelo de recursos y demandas laborales), en especial la influencia que las altas demandas del medio ejercen en la percepción negativa o deteriorada de la calidad de vida y la satisfacción laboral de los trabajadores (Demerouti et al., 2001).

En resumidas cuentas, la evidencia empírica ha identificado el apoyo social como una de las principales herramientas protectoras frente al padecimiento de complicaciones que basan sus síntomas en el estrés y el agotamiento (Heaney e Israel, 2008), aún cuando su rol puede no ser directo sino de mediador (Hoglund et al., 2015; Matud et al., 2005). Si bien un gran número de estudios han abordado el síndrome de burnout, lo cierto es que son pocos los trabajos científicos dirigidos a mostrar su relación con las dimensiones de apoyo social.

Este panorama general evidencia la necesidad de desarrollar estudios que permitan tener resultados concluyentes respecto no solo a la realidad psicológica e institucional que interactúa en el desarrollo del burnout en docentes, sino al reflejo de su bienestar en los espacios íntimos y

personales de los trabajadores, debido a que un problema como el que se estudia significa que los docentes afectados presentan limitaciones que les impiden ejercer de forma adecuada su profesión y disfrutar de las relaciones que se desprenden de esta labor (Gantiva et al., 2010).

Para contribuir con lo anterior, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la posible relación entre las dimensiones de apoyo social y el síndrome de *burnout* en docentes de la ciudad de Barranquilla.

Método

Diseño

El presente estudio consiste en una investigación empírica de diseño transversal y correlacional (Ato, López y Benavente, 2013), la cual facilita la evaluación de las variables en un momento determinado, siguiendo una tradición analítica fundamentalmente centrada en la asociación más que en la definición de relaciones causa-efecto. Permite, además, trabajar con grupos naturales o preexistentes que comparten características culturales (Ato et al., 2013), y en los cuales se pueden analizar las variables de estudio de acuerdo con diversos criterios que son fuente de diferencias individuales (sexo, edad, etc.). Para el caso de esta investigación, se escogió un grupo de docentes pertenecientes a varias instituciones educativas de carácter público, con el fin de evaluar la presencia del síndrome de burnout y los niveles de apoyo social presentes en cada participante.

Participantes

Participaron 235 docentes de cuatro instituciones educativas públicas de la ciudad colombiana de Barranquilla (Costa Caribe), de los cuales el 37.7% ($n = 84$) correspondió a hombres y el 64.3% ($n = 151$) a mujeres. Las edades organizadas por rangos permitieron establecer que el 11.5% ($n = 27$) tenía de 20 a 30 años y el 27.2% ($n = 64$) se encontraba entre 31 y 40 años. Del total de la muestra, el 61.3% ($n = 144$) tenía más de 40 años. En relación con su estado civil, 159 participantes (67.7%) reportaron estar casados o vivir en unión libre, seguido por 52 (22.1%) solteros, 23 (9.8%) separados y 1 (0.4%) viudo. El 81.7% ($n = 191$) afirmó tener hijos; de este

porcentaje, el 51.1% ($n = 119$) informó ser padres de uno o dos hijos y el 30.6% ($n = 72$) de más de dos hijos.

Instrumentos

Para la medición de las variables se utilizaron instrumentos especializados y validados en el país. En primer lugar, se empleó una ficha de recolección de datos demográficos de los participantes (edad, sexo, estado civil, tiempo de servicio, número de hijos, nivel de formación); posteriormente, para identificar el síndrome de burnout, se aplicó el Maslach Burnout Inventory para docentes (MBI-Ed), instrumento diseñado para evaluar los sentimientos y los pensamientos que el individuo posee en relación con su trabajo. Este consta de 22 reactivos con respuesta tipo Likert de seis puntos (de 0 a 5), que mide la frecuencia de aparición de los síntomas y los clasifica en las tres dimensiones esenciales del burnout: realización personal (ocho ítems; p. ej.: “Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mis clases”), despersonalización (cinco ítems; p. ej.: “Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas”) y agotamiento emocional (nueve ítems; p. ej.: “Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado”). Cada una de estas subescalas es medida de forma individual y clasificada en niveles de alto, medio y bajo. Su uso ha sido validado en Colombia con una muestra de 414 individuos, en la que se obtuvo una consistencia interna de 0.62 para agotamiento emocional, 0.72 para despersonalización y 0.76 para realización personal (Restrepo-Ayala et al., 2006).

También se utilizó el cuestionario MOS (Medical Outcomes Study-Social Support Survey), para establecer las características del apoyo social. Este instrumento consta de 20 ítems, 19 de ellos se miden con una escala tipo Likert, que va de 1 a 5 puntos y recoge valores referidos a cuatro dimensiones del apoyo social funcional, que responden a una pregunta común: “¿Con qué frecuencia dispone usted de cada uno de los siguientes tipos de apoyo cuando lo necesita?”: (a) apoyo emocional/informacional (p. ej.: ítem 3, “Alguien con quien pueda contar cuando necesita hablar”); (b) apoyo instrumental (p. ej.: ítem 15, “Alguien que le ayude en sus tareas domésticas si está enfermo/a”); (c) interacción social positiva (p. ej.: ítem 11, “Alguien con quien pueda relajarse”); y (d) apoyo afectivo (p. ej.: ítem 6, “Alguien que le

muestre amor y afecto”). Este cuestionario cuenta con un ítem adicional dispuesto para conocer el tamaño de la red social de cada evaluado. Además, el instrumento permite calcular los índices de apoyo en alto (máximo), medio y bajo (mínimo). Este cuestionario es de amplio uso en Colombia y posee validación psicométrica con un alfa de Cronbach favorable para cada dimensión (apoyo emocional/informacional $\alpha = 0.92$; apoyo instrumental $\alpha = 0.79$; interacción social positiva $\alpha = 0.83$; apoyo afectivo $\alpha = 0.74$) y un valor general de 0.94 (Londoño et al., 2012).

Procedimiento

El desarrollo de este estudio se ajustó a los lineamientos internacionales de ética científica conferidos en la Declaración de Helsinki de la Asociación Mundial de Medicina (2013), así como en las disposiciones normativas a las que se obliga la actividad investigativa en psicología en Colombia, establecidas por la Ley 1090 de septiembre 6 de 2006 (Ministerio de Protección Social, 2006).

Tras la respectiva aprobación de los lineamientos normativos del estudio por parte de las autoridades académicas encargadas del dictamen ético en investigación con humanos, se procedió a gestionar el acceso a la muestra. Esta tarea condujo inicialmente a establecer contacto institucional con el fin de solicitar la aprobación de las instituciones educativas para tener acceso a su personal docente. Una vez cumplidos tales permisos por vía oficial, mediante consentimiento institucional firmado por la principal autoridad administrativa de cada plantel educativo, se procedió a comunicar el objetivo del estudio a los profesores a través de reuniones colectivas en las que se socializaron los fines y los alcances de la investigación. Los docentes interesados se vincularon al proceso, tras la obtención de su consentimiento informado para participar de manera voluntaria y autónoma, con la libertad de retirarse del estudio incluso después de haber sido evaluados.

Los instrumentos se aplicaron colectivamente, de forma autoadministrada, en sesiones acordadas con cada institución educativa, de manera que no interfirieran con el normal desarrollo de las actividades académicas. La aplicación de los cuestionarios, por parte de los investigadores, se efectuó en el siguiente orden: ficha demográfica, MOS y MBI-Ed. El tiempo aproximado de

realización fue de 30 minutos. Durante este periodo los docentes contaron con la supervisión de un investigador para las orientaciones pertinentes respecto al llenado de las pruebas.

Análisis de datos

Tras obtener toda la información, se realizó el respectivo análisis descriptivo de cada una de las variables evaluadas; posteriormente, se procedió a identificar posibles relaciones entre las dimensiones del burnout, los tipos de apoyo social y el número de amigos y familiares, a través del coeficiente de correlación de Pearson. También se construyeron

modelos de regresión lineal simple para identificar la posible influencia de las dimensiones de apoyo social sobre las manifestaciones del síndrome de burnout.

Resultados

Los resultados iniciales muestran el desempeño general de la muestra en relación con la medición del síndrome de burnout y apoyo social, cuyos valores descriptivos han sido registrados en la tabla 1.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de burnout y apoyo social

Dimensiones evaluadas		<i>M</i>	<i>DE</i>	Mín.	Máx.	α
Burnout	Agotamiento emocional	13.5	8.6	41	0	0.79
	Despersonalización	2.2	3.5	28	0	0.40
	Baja realización personal	38.1	9.1	48	1	0.79
Apoyo social	Apoyo emocional	27.7	7.7	40	10	0.95
	Apoyo instrumental	12.6	4.5	20	1	0.81
	Interacción social positiva	12.2	3.8	30	7	0.88
	Apoyo afectivo	11.08	2.6	17	1	0.82

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con esta información, la evaluación del síndrome de burnout permitió identificar que los sentimientos de fatiga psicológica, que se ven reflejados en la sensación de no poder dar más de sí mismos, o agotamiento emocional, obtuvieron una media de 13.5 (la media esperada era de 19), lo que demuestra un nivel bajo de presencia de esta manifestación en los docentes; sin embargo, existen valores extremos distantes. Algo similar ocurrió con las manifestaciones de pérdida de logro o realización personal, aunque en este caso la media es mucho más elevada y cercana a los valores máximos de la muestra. Por otro lado, la despersonalización mostró menor distancia entre sus valores, con una media de 2.2.

En la evaluación del apoyo social se aprecia que la media más elevada se registró en el apoyo emocional, mientras que la media de apoyo

instrumental y de la interacción social positiva es similar. El menor puntaje corresponde a la dimensión de apoyo afectivo.

En relación con el tamaño de las redes de apoyo, se identificaron datos variables entre los participantes, algunos de ellos con redes amplias y otros con un margen restrictivo de personas con quienes interactúan. La tendencia se dio hacia este segundo grupo, presentando redes de reducido tamaño con una media de 8.5 integrantes. En relación con el número de amigos, se reportaron estructuras que integraban un máximo de 20 amistades, y otras que incluso no vinculaban a tales actores, siendo la media de amigos de 2.8 ($DE = 2.4$). En el caso de los contactos familiares cercanos, la media fue un poco más elevada, con un máximo de 42 individuos con lazo filial, aunque en otras redes no se reportó presencia de contactos

familiares que podrían significar fuentes de apoyo dentro de las cuatro esferas evaluadas.

Ahora bien, los niveles de cada variable estudiada aparecen descritos en la figura 1. Para cada una de las dimensiones del síndrome de burnout se observa una baja prevalencia de los síntomas de agotamiento emocional ($n = 181$; 77%) y despersonalización ($n = 182$, 77.4%), mientras que un porcentaje similar de docentes (alrededor del 15%) manifestó niveles moderados de ambas dimensiones de burnout, valores que requieren atención dado que pueden representar susceptibilidad a un posible aumento de los casos más severos (nivel alto) de dichos síntomas. Por otro

lado, las manifestaciones de realización personal, cuya medición se efectúa de forma inversa, muestran que el 57.9% ($n = 136$) de los docentes posee un nivel alto, lo que denota una presencia elevada de eficacia con autoevaluaciones positivas del desarrollo laboral por parte del profesorado; sin embargo, en este caso, los porcentajes son relativamente menores en comparación con el estado favorable de las anteriores dimensiones. Por su parte, la sumatoria de niveles medios y bajos de realización personal alcanzan el 42.1%, lo cual evidencia la presencia de manifestaciones negativas en un amplio margen de docentes.

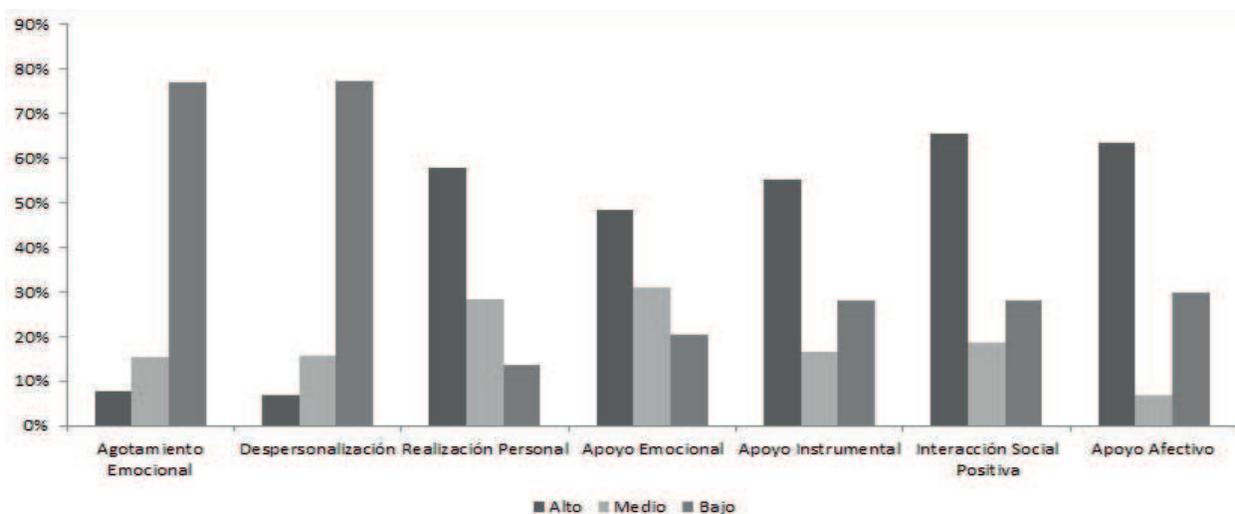


Figura 1. Descripción de los niveles de intensidad de las dimensiones de burnout y apoyo social en los docentes evaluados.

Fuente: elaboración propia.

Para el caso de las dimensiones de apoyo, la mayoría de los participantes mostró un nivel alto. Ahora bien, en la figura 1 se observa que menos de la mitad de la muestra indicó tener un nivel alto de apoyo emocional ($n = 114$, 48.5%), a diferencia de las demás formas de soporte; sin embargo, al sumarlo con el nivel medio, esta forma de apoyo representa el segundo mecanismo de mejor desempeño (79.6%). En general, las dimensiones de apoyo se perciben en niveles favorables, siendo la de mayor rendimiento la interacción social positiva, mientras que, tras el citado apoyo emocional, se ubica el desempeño del apoyo instrumental y, por último, el apoyo afectivo.

En cuanto a la relación entre las manifestaciones de *burnout* y cada una de las dimensiones de apoyo social, se encontró que el número de amigos y de familiares no se asocia significativamente con las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de burnout ni de apoyo social; mientras que la relación entre las dimensiones de burnout y los tipos de apoyo fue significativa, aunque con un poder estadístico discreto. En la tabla 2 se detallan estas relaciones, que resultaron negativas entre agotamiento emocional y los tipos de apoyo; sin embargo, fueron positivas entre realización personal y las formas de apoyo emocional, instrumental e interacción social positiva.

Tabla 2

Cálculo de correlaciones entre dimensiones de burnout y tipos de apoyo social

Dimensiones burnout	Tipo de apoyo			
	Emocional	Instrumental	Interacción social positiva	Afectivo
Agotamiento emocional	-0.23**	-0.22**	-0.25**	-0.18**
Despersonalización	-0.08	0.02	-0.14*	-0.00
Realización personal	0.14*	0.15*	0.19**	0.09

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

Fuente: elaboración propia

Una revisión mayor de estas relaciones condujo a formular modelos de regresión lineal empleando las dimensiones de burnout como variables dependientes. Tras cumplir con el diagnóstico de multicolinealidad entre los tipos de apoyo social, calculando las correlaciones entre dichas variables y el índice de inflación de la varianza, se observó que el mejor comportamiento lo mostró la interacción social positiva, descartando los demás tipos de apoyo, en cuanto la varianza de los coeficientes de regresión estimados se mostraba inflada. A partir de esta situación, se generaron regresiones simples cuyos resultados reflejaron un bajo poder explicativo de las dimensiones de burnout. Por un lado, la interacción social positiva, pese a ser significativa ($F(1,233) = 15.49$, $p = 0.00$), solamente explica el 6% de la varianza del agotamiento emocional ($R^2 = 0.06$); en este caso, los efectos son de tipo inverso ($\beta = -0.25$, $p = 0.00$, 95% IC [-0.84, -0.28]). El porcentaje de explicación de la varianza para la despersonalización fue aún menor, al limitarse al 2% ($R^2 = 0.02$; $F[1,233] = 5.26$, $p = 0.02$), también con un coeficiente beta negativo ($\beta = -0.14$, $p = 0.023$, 95% IC [-0.25, -0.01]). La explicación de la varianza de la realización personal estuvo cercana al 4% ($R^2 = 0.04$; $F[1,233] = 9.13$, $p = 0.00$), pero esta vez la relación fue positiva ($\beta = 0.19$, $p = 0.00$, 95% IC [0.16, 0.74]).

Discusión

La evaluación del síndrome de burnout en docentes es un tema de interés actual que tiene que ver con la búsqueda de la comprensión de cómo siente el profesorado el contexto educativo,

las expectativas laborales y las condiciones de su desempeño cotidiano sobre su desempeño psicoemocional. Actualmente, la investigación sobre la materia recalca la necesidad de reconocer esta problemática en el gremio de educadores, desde diversos enfoques y perspectivas (Gil-Monte, Carlotto y Gonçalves, 2011; Mei-Lin, 2009). En este estudio, el papel del soporte social ha sido un elemento analítico a considerar para comprender la exposición o posible prevención al problema de sentirse “quemado”.

En un primer momento, es válido decir que el burnout representa una problemática permanente entre el profesorado, en este caso entre maestros del Caribe colombiano, lo cual denota la importancia de buscar alternativas de mayor protección en esta profesión. Los datos presentados señalan una prevalencia general del 28.1%, que si bien es menor a la reportada en muestras similares en tamaño (Restrepo-Ayala et al., 2006; Padilla et al., 2009), no deja de ser una cifra llamativa que refleja la experiencia de malestar psicoemocional de un número importante de docentes.

Al descomponer el fenómeno en las dimensiones que lo constituyen, se observa que la mayoría de estas manifestaciones se encuentra reportada en un nivel medio de intensidad, lo cual conduce a asumir que la presencia del síndrome se puede considerar de efecto moderado; sin embargo, también es resaltable que las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional mostraron niveles medios y altos con valores similares a los reportados previamente (entre el 22.5 y 23%) (Gómez-Ortiz y Moreno, 2009; Hermosa, 2006). Estos mismos autores apoyan la idea de que los docentes podrían encontrarse en riesgo de caer

en situaciones más profundas del síndrome, si no cuentan con recursos o mecanismos protectores que contrarresten sus manifestaciones.

El estrés que se sufre a causa de las actividades laborales no puede ser consignado exclusivamente a un aspecto personal, puesto que el funcionamiento organizacional y los recursos disponibles son los que dan cuenta de posibles problemas, como los niveles de accidentalidad, ausentismo e incapacidades (Aranda, Pando y Pérez, 2004), los cuales marcan el deterioro paulatino de la motivación que pudiera tener el trabajador al interior de las instituciones educativas. Las demandas sociales y físicas de la profesión docente tampoco pueden excluirse de esta revisión, pues las mismas son capaces de generar un amplio esfuerzo, malestar y, por último, llevar al agotamiento mental (Kim, Shin y Swanger, 2009).

Desde esta lógica, es comprensible que en la población docente se observen manifestaciones de desgaste laboral; sin embargo, la naturaleza de la profesión y de la práctica relacional, mediada por una fuerte carga axiológica inherente a la formación educativa, también puede surtir un efecto significativo, esta vez, con un sentido favorable. Es decir, la docencia implica el contacto humano, el intercambio emocional con estudiantes, docentes y directivos; por consiguiente, se trata de una de las profesiones en las que la identificación con la organización promueve la eficacia colectiva, mientras que la interrelación continua se ve favorecida y, con ello, la posibilidad de contar con redes formales e informales de compañía y ayuda social. A estas redes se integra la propia familia y el círculo de amistades de cada maestro (Avanzi et al., 2015). Para los efectos del presente estudio, esta variable ha sido considerada en función del tamaño de las redes de los profesores y el análisis de sus mecanismos de apoyo social.

Con el fin de darle el mayor nivel de extensión al concepto de redes de apoyo, se tuvieron en cuenta las redes de los docentes, incluyendo tanto a los individuos que en su contexto laboral reconocen como pares, con quienes socializan e intercambian recursos, como también a los familiares y amigos cercanos. De esta forma, se asume que todos estos actores pueden ofrecer apoyo, ampliando así la noción de fuentes de soporte social sin enfocarse casi exclusivamente en aquel que proviene de la pareja o compañero sentimental, como comúnmente se ha descrito en la literatura especializada (Aldrete et al., 2003; Díaz et al., 2012; Gantiva et al., 2010;

Ibáñez et al., 2012; Pas et al., 2010). Ahora bien, el número de personas reseñadas como integrantes de las redes de socialización de los participantes fue reducido, pues se trata de personas con núcleos de confianza pequeños, los cuales tienen a su favor el ofrecimiento de niveles propicios de apoyo social en las categorías exploradas en este estudio.

Los docentes indicaron tener redes pequeñas, por ello, los niveles de apoyo social mostraron resultados favorables, una condición común entre los círculos de intercambio social que, debido a su reducido tamaño, se encuentran afianzados por la cercanía de sus integrantes y sus lazos de interacción fuertes (Granovetter, 2003), en los que el contacto frecuente, las comunicaciones constantes y la proximidad, favorecen que las personas se vean surtidas de recursos de apoyo para expresar y compartir las emociones, la información y la valoración positiva continua (Otero-López et al., 2009).

Para el caso de la muestra estudiada, el gozo de mecanismos sociales de apoyo parece ser una condición de mucha favorabilidad frente a los efectos adversos del burnout, lo cual refuerza evidencias científicas previas logradas incluso con docentes de diversas culturas (Fiorilli et al., 2015). Es decir, el profesorado cuenta con una buena cantidad de apoyo y relaciones que los ayudan a disminuir la presencia de manifestaciones de estrés o cansancio propios del síndrome, especialmente, el agotamiento emocional, el cual se encuentra relacionado de manera negativa con todas las formas de apoyo. En este sentido, cualquiera de los mecanismos de soporte social parece relacionarse con una mejor adaptación al entorno, lo que reduce la fatiga psicológica y la sensación de no poder dar más de sí mismo (Marrau, 2004). Por su parte, el apoyo de tipo emocional, instrumental y la interacción social positiva muestran un segundo papel significativo al asociarse de manera positiva con la realización personal, lo cual demuestra que contar con recursos capaces de influir en el bienestar general del docente coadyuva a que cuente con una mejor reserva psicológica ante los cuestionamientos relacionados con el propio desempeño profesional. En otras palabras, las formas de apoyo descritas se relacionan con un mejor juicio personal acerca de la propia capacidad y productividad.

Entre todas esas relaciones sobresalen las identificadas con la interacción social positiva, pues la presencia de tales formas sociales de relación contribuye no solo a la disminución

de las manifestaciones de agotamiento y despersonalización, sino a la experiencia de realización personal. Se trata de una realidad que también involucra al estudiantado, pues un mejor nivel de involucramiento afectivo y relacional con los alumnos suele traducirse en niveles más reducidos de las dimensiones de burnout (Milatz et al., 2015). Estas evidencias resaltan el valor de construir relaciones sociales en las que medie el ofrecimiento de muestras de afecto y apoyo, capaces de moderar el posible efecto de las situaciones de estrés dentro y fuera del trabajo.

Según esta línea de análisis, resulta válido formular posibles implicaciones entre el apoyo y la modesta prevalencia de burnout hallada en este estudio, puesto que podría ser factible que, al poseer niveles satisfactorios de apoyo, los docentes cuenten con recursos que cumplen un rol de protección o prevención frente a la mayor intensidad de las respuestas de estrés expresadas ante la realidad de su tarea laboral. Si bien la información recopilada en este estudio deja plantear esto solo como una hipótesis explicativa, abre la puerta a nuevos caminos analíticos que permitan desentrañar las relaciones causales entre burnout y apoyo social, esperando en este último la capacidad de operar como un modulador de los efectos del síndrome, incluso como un elemento preventivo.

Las nuevas líneas de estudio deben apuntar también a reconocer los tipos de relaciones sostenidas con los proveedores de ayuda, los espacios (personales, laborales, mixtos) en que se construyen tales relaciones, e incluso el papel diferencial del apoyo percibido y el apoyo objetivo o real.

Ahora bien, los resultados de este trabajo reconocen limitaciones de su potencial de análisis. Por un lado, es necesario asumir con moderación la información relacionada con la prevalencia de la despersonalización, producto de un bajo nivel en el valor alpha de dicha subescala. Por otro lado, se debe tener en cuenta que, a pesar de que la interacción social positiva mostró relaciones significativas con las dimensiones de burnout, el potencial explicativo de las varianzas en las dimensiones del síndrome es bastante pobre, lo que obliga a plantearse reservas al momento de reconocer efectos directos de esta forma de apoyo, a la vez que plantea el reto de formular nuevas intervenciones en las que se considere la participación de otros elementos moduladores con más capacidad predictiva o explicativa. En esta

tarea, la construcción de modelos de ecuaciones estructurales puede cobrar importancia para futuros lineamientos alrededor del tema.

En resumen, son muchos los mecanismos con los que cuenta el individuo para protegerse de los aspectos negativos que el desgaste en su trabajo pueda generar. Los recursos brindados por las redes y formas de apoyo suministran una mirada más integral que no se queda únicamente en lo organizativo, para la futura propuesta de un proceso de intervención hacia la posible solución del problema, sino que trasciende hacia la integración de aspectos sociales y personales asociados con el fenómeno del burnout.

Todas las estrategias preventivas para disminuir la aparición del síndrome deben estar dirigidas hacia la reducción del estrés generado por múltiples factores. Además, debe promoverse un ambiente social óptimo para ser incluido en las estrategias de prevención y cuidado de la salud emocional y psicológica del profesorado en su núcleo familiar, su círculo personal de relaciones y sus lazos íntimos de convivencia. Con su inclusión se espera ofrecer mayores y mejores recursos positivos capaces de actuar como protectores psicosociales.

Por su parte, la institución educativa debe fomentar la creación de lazos de relaciones densos, fuertes y duraderos, que soporten y surtan todas las dimensiones de apoyo (Montes, 2006). Además, el apoyo debe enriquecer los procesos cognitivos propios y las habilidades individuales básicas emergentes en la solución de problemas, sin dejar de lado el trabajo colaborativo o en equipo que permitirá a los docentes distribuir la carga de estrés, como un motivador hacia la consecución de metas laborales. En el contexto organizacional existen formas básicas, por ejemplo, el reconocimiento de la obtención del logro como refuerzo social positivo, que de manera sencilla arraigan el compromiso con sentido de servicio en el trabajador.

Referencias

- Aguerre, C. y Bouffard, L. (2008). Envejecimiento exitoso: teorías, investigaciones y aplicaciones clínicas. *Asociación Colombiana de Gerontología Geriátrica*, 22(2), 1146-1162.
- Aldrete, M., Pando, M., Arnanda, C. y Balcázar, N. (2003). Síndrome de burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en Salud*, 1, 1-10.

- Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/142/14200103.pdf>
- Aranda, C., Pando, M. y Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, 14(1), 79-87.
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T. y Aldrete, M. (2010). Apoyo social como factor protector a la salud frente al síndrome de burnout en agentes de vialidad, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 19(1), 18-24.
- Asociación Mundial de Medicina. (2013). *Declaración de Helsinki. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Recuperado de <http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/>
- Ato, M., López, J. J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi: 10.6018/analesps.29.3.178511
- Avanzi, L., Schuh, S., Fraccaroli, F. & Van Dick, R. (2015). Why Does Organizational Identification Relate to Reduced Employee Burnout? The Mediating Influence of Social Support and Collective Efficacy. *Work & Stress*, 29(1), 1-10. doi: 10.1080/02678373.2015.1004225
- Ávila-Toscano, J. H. y Madariaga, C. (2012). Redes sociales: un ejercicio caracterológico. En J. H. Ávila-Toscano (Ed.), *Redes sociales y análisis de redes. Aplicaciones en el contexto comunitario y virtual* (pp. 14-47). Barranquilla: Ediciones CUR.
- Ávila-Toscano, J. H., Gómez, L. y Montiel, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al síndrome de burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento Psicológico*, 8(15), 39-52.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The Job-Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Díaz, F., López, A. y Varela, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Fiorilli, C., Gabola, P., Pepe, A., Meylan, N., Curchod-Ruedi, D., Albanese, O. & Doudin, P. A. (2015). The Effect of Teachers' Emotional Intensity and Social Support on Burnout Syndrome. A Comparison between Italy and Switzerland. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 65(6), 275-283. doi: 10.1016/j.erap.2015.10.003
- Gantiva, C., Jaimes, S. y Villa, M. (2010). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*, 26, 36-50.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (2009). Antecedentes significativos del "síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en trabajadores públicos. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 32-45.
- Gil-Monte, P., Carlotto, M. & Gonçalves, S. (2011). Prevalence of Burnout in a Sample of Brazilian Teachers. *European Journal of Psychiatry*, 25(4), 205-212. doi: 10.4321/S0213-61632011000400003
- Gómez-Ortiz, V. y Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
- Granovetter, M. (2003). Ignorance, Knowledge and Outcomes in a Small World. *Science*, 301(5634), 773-774. doi: 10.1126/science.1088508
- Heaney, C. A. & Israel, B. A. (2008). Social Networks and Social Support. En K. Glanz, B. Rimer y K. Viswanath (Eds.), *Health Behavior and Health education. Theory, Research and Practice* (4th Ed., pp. 189-210). San Francisco, CA: John Wiley & Sons, Inc.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de "burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, 81-89.
- Hoglund, W., Klinge, K. & Hosan, N. (2015). Classroom Risks and Resources: Teacher Burnout, Classroom Quality and Children's Adjustment in High Needs Elementary Schools. *Journal of School Psychology*, 53(5), 337-357. doi:10.1016/j.jsp.
- Ibáñez, J., López, J., Márquez, A., Sánchez, N., Flórez-Alarcón, L. y Vera, A. (2012). Variables sociodemográficas relacionadas al síndrome de burnout en docentes de colegios distritales. *Psicología. Avances de la disciplina*, 6(2), 103-116.
- Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*,

- 16(1), 125-134. doi: 10.1590/S1413-85572012000100013
- Kim, H. J., Shin, K. H. & Swanger N. (2009). Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using the Big Five Personality Dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 96-104. doi: 10.1016/j.ijhm.2008.06.001
- Londoño, N. E., Rogers, H., Castilla, J. F., Posadas, S., Ochoa, N., Jaramillo, M.A., ... Aguirre, D. (2012). Validación en Colombia del cuestionario MOS de apoyo social. *International Journal of Psychological Research*, 5(1), 142-150.
- Marrau, C. (2004). El síndrome de *burnout* y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 5(2), 53-68.
- Matud, P., Caballeira, M., López, M., Marrero, S. e Ibáñez, I. (2005). Apoyo social y salud: un análisis de género. *Salud Mental*, 25(2), 35-37.
- Mei-Lin, C. (2009). An Appraisal Perspective of Teacher Burnout: Examining the Emotional Work of Teachers. *Educational Psychology Review*, 21(3), 193-218. doi: 10.1007/s10648-009-9106-y
- Milatz, A., Lüftenegger, M. & Schober, B. (2015). Teachers' Relationship Closeness with Students as a Resource for Teacher Wellbeing: A Response Surface Analytical Approach. *Frontier in Psychology*, 6, 1-16. doi: 10.3389/fpsyg.2015.01949
- Montes, P. (2006). Influencia de las variables de carácter sociodemográficas sobre el síndrome de burnout. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 4, 18-27.
- Ortiz, M., Castelvi, M., Espinoza, L., Guerrero, R., Lienqueo, P., Parra, R. y Villagra, E. (2012). Tipos de personalidad y síndrome de burnout en educadoras de párvulos en Chile. *Universitas Psychologica*, 11(1), 229-239.
- Otero-López, J. M., Castro, C., Santiago, M. J. & Villardefrancos, E. (2009). Job Dissatisfaction and Burnout in Secondary School Teachers: Student's Disruptive Behavior and Conflict to Management Examined. *European Journal of Education and Psychology*, 2(2), 99-111.
- Padilla, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila, M., Avella, C., Caballero, A., ... Hernández, S. (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38(1), 50-65.
- Pas, E., Bradshaw, C., Hershfeldt, P. & Leaf, P. (2010). A Multilevel Exploration of the Influence of Teacher Efficacy and Burnout on Response to Student Problem Behavior and School-Based Service Use. *School Psychology Quarterly*, 25(1), 13-27.
- Penny, C., Bowsher, J., Maloney, J. & Lillis, P. (2008). Social Support: a Conceptual Analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95-100.
- Pérez, J. y Martín, F. (2004). *El apoyo social*. España: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf
- Pinto, M., Pinto, A., Silva, D. P., Pinto, T., Queiroz, F. y Melo, S. P. (2015). Síndrome de burnout em docentes. *Revista Interdisciplinar*, 8(2), 169-177.
- Restrepo-Ayala, N., Colorado-Vargas, G. y Cabrera-Arana, G. (2006). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista de Salud Pública*, 8(1), 63-73.
- Thoits, P. (2011). Mechanisms Linking Social Ties and Support to Physical and Mental Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 52(2), 145-161. doi: 10.1177/0022146510395592
- Van Droogenbroeck, F., Spruyt, B. & Vanroelen, C. (2014). Burnout among Senior Teachers: Investigating the Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99-109. doi: 10.1016/j.tate.2014.07.005

Para citar este artículo / to cite this article / para citar este artigo: Marenco-Escuderos, A. D. y Ávila-Toscano, J. H. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de *burnout* en docentes de media académica. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 7-18. doi:10.11144/Javerianacali.PPS14-2.dasa