

Evaluación del Síndrome de *burnout* en la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander (Colombia)

Evaluation of the *Burnout* Syndrome in the Departmental Education Secretariat of Norte de Santander (Colombia)

Yenfri Y. Ortiz-Flórez, Angie F. Mateus-Torrado y Blanca J. Pérez-Fernández

Recibido 3 febrero 2021 / Enviado para modificación 26 de marzo 2022 / Aceptado 27 abril 2022

RESUMEN

Objetivo Identificar la prevalencia del síndrome de *burnout* en el recurso humano de la Secretaría de Educación Departamental (SED) de Norte de Santander (Colombia) durante el año 2020.

Métodos Se aplicó el cuestionario Maslach *Burnout* Inventory (MBI) a una muestra de 366 trabajadores.

Resultados Este estudio muestra que los funcionarios son personas que actualmente no presentan el síndrome, pero se obtuvo una puntuación del 6% en referencia a la tendencia media y el 4% pertenecen a la tendencia alta. Se evidencia una futura aparición de síntomas asociados a estrés, agotamiento emocional, irritabilidad, frustración y depresión. Del 4% (13 personas) que dio tendencia alta al síndrome de *burnout*, el 54% corresponden al género femenino y 46%, al masculino, y en cuanto al cargo, 12 personas son docentes y 1 persona es directivo.

Conclusiones La SED manifiesta un desconocimiento del síndrome y una diferencia con respecto al concepto del estrés.

Palabras Clave: Agotamiento psicológico; despersonalización; estrés laboral; patología (fuente: DeCS, BIREME).

ABSTRACT

Objective Identify the prevalence of the *burnout* syndrome in the human resource of the Departmental Education Secretariat (SED, by its initials in Spanish) of Norte de Santander (Colombia) during 2020.

Methods The Maslach *Burnout* Inventory (MBI) questionnaire was applied to a sample of 366 workers.

Results This study shows that officials are people who do not currently have the syndrome, but a score of 6% is presented in reference to the average trend and 4% belong to the high trend. A future appearance of symptoms associated with stress, emotional exhaustion, irritability, frustration, and depression was evidenced. Out of the 4% (13 people) who gave a high tendency to *burnout* syndrome, 54% correspond to the female gender and 46% to the male, and in terms of position, 12 people are teachers and 1 person is a manager.

Conclusions The SED manifests a lack of knowledge of the syndrome and a difference with respect to the concept of stress.

Key Words: *Burnout*; psychological; depersonalization; occupational stress; pathology (source: MeSH, NLM).

YO: Psicóloga. Esp. Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo. Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO). San José de Cúcuta. Cúcuta, Colombia.

yenfri.ortiz@uniminuto.edu.co

AM: Psicóloga. Esp. Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo. Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO). San José de Cúcuta. Cúcuta, Colombia.

angie.mateus@uniminuto.edu.co

BP: Prof. Salud Ocupacional. Esp. Gerencia Social. M. Sc. Prevención de Riesgos Laborales. M. Sc. Administración de Empresas con Énfasis en Sistemas Integrados de Gestión. Docente, Centro de Operaciones Académicas. Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO). San José de Cúcuta. Cúcuta, Colombia.

bperezferna@uniminuto.edu.co

El síndrome de *burnout* es una patología muy poco conocida, sin embargo, se ha encontrado que un número significativo de personas lo padecen y cuando esto ocurre, suelen sentirse insatisfechas y no logran percibir que esta enfermedad

afecta su desempeño. Dicha patología se manifiesta dentro del contexto laboral en todas las profesiones y actividades organizacionales; así mismo, existen intimidaciones y situaciones de apremio y/o estresantes que pueden generar deterioro en la salud del trabajador, no solo en lo profesional o laboral, sino también en su diario vivir.

Si bien el *burnout* fue definido inicialmente por Maslach y Jackson en 1981 (1), posteriormente, otros autores han intervenido en el tema. El *burnout* es una patología que se presenta como resultado o se deriva de estresores interpersonales crónicos originados en el contexto laboral que se mantienen por un tiempo prolongado; es decir, es una condición que emerge de la estructura, las políticas, los lineamientos y el modelo de gobernanza definido en el lugar de trabajo, el cual demarca el ambiente social-laboral (1).

Por otra parte, considerando las variables precipitantes para el desarrollo del síndrome, se encuentra que la labor/tarea no solo facilita a las personas seguridad económica, placer, satisfacción y beneficios para la salud, sino que también es un motivo de estrés laboral que crea problemas psicológicos, físicos y psicosomáticos (2).

Así mismo, desde el ámbito organizacional, “el *burnout* es solo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral” (3, p.118). El síndrome de *burnout* es considerado como un agotamiento extremo a causa del trabajo; se considera que “los sentimientos de agotamiento emocional representan el estrés mientras que la despersonalización se relaciona con las tácticas de afrontamiento que despliega el empleado para hacer frente a los acontecimientos. Así mismo, el agotamiento emocional profundiza en la baja realización personal” (4, p.28).

Con base en el planteamiento anterior, se puede entender que el síndrome de *burnout* es una consecuencia del estrés laboral, debido a que se presenta en un ambiente de trabajo cuyas funciones sobrecargan la capacidad del trabajador; donde su habilidad de resolución de conflictos, toma de decisiones y resiliencia, entre otras, se ponen a prueba. Quiceno y Vinaccia afirman: “[...] que los procesos cognoscitivos, emocionales y conductuales influyen en la forma como se enfrenta y maneja un evento estresantes. Lo que hace la diferencia es la forma en la que cada persona afronta las diferentes situaciones, teniendo en cuenta sus características individuales y la naturaleza del medio [...]” (3, p.77).

La evaluación cognitiva del binomio individuo-ambiente es la que delimita si un evento es estresante o no. Cabe concluir que la personalidad del trabajador puede ser un precipitante para el desarrollo del síndrome, pues el *burnout* afecta el ámbito laboral en el que se desempeña el mismo, generando dificultades a nivel individual como bajo rendimiento, frustración profesional y a nivel social, dificultades en las relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

Por otra parte, el síndrome de *burnout* impacta todos los campos de acción del ser humano y conlleva a un síndrome de estrés postraumático, a efectos más severos, como trastornos psicológicos graves, y al suicidio (5). En este sentido, es fundamental implementar programas preventivos en la empresa en pro del bienestar biopsico-social del trabajador.

Desde otro punto de vista, el *burnout* también es conocido como: “el desgaste profesional que hace referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza” (6, p.74). Desde un enfoque más organizacional, Rodríguez y Rivas precisan las consecuencias que puede padecer un trabajador con este síndrome, desde afectaciones en el clima organizacional hasta en su desempeño laboral.

De acuerdo con lo anterior, se puede interpretar que los factores estresantes del ámbito laboral pueden ser precipitantes para desarrollar el síndrome de *burnout* o crear un desgaste profesional, puesto que la sensación de insatisfacción, agotamiento y sobrecarga laboral disminuyen la energía del trabajador y su motivación en las esferas social, personal y laboral.

Estos factores estresantes pueden entenderse también como estímulos psicosociales, los cuales son para el trabajador esa gama de apreciaciones y experticia del diario vivir, el ámbito laboral y el desarrollo personal de suma importancia. En ese sentido, el enfoque que se asuma para plantear la dupla medio psicológico-laboral y salud de la población trabajadora, se ha dado mediante la disposición o ausencia del estrés (7).

Finalmente, el *burnout* en el trabajador no solo afecta su condición física y psicológica, sino también puede generar un aislamiento social a causa de su irritabilidad, cansancio y frustración profesional, llegando en algunos casos al suicidio.

Origen del cuestionario Maslach Burnout Inventory

El origen del cuestionario Maslach *Burnout Inventory* (MBI) es entendido por diversos autores de los cuales se encuentran Hederich-Martínez y Caballero-Domínguez (8), quienes mencionan la evolución del cuestionario dependiendo del área a realizar (profesión o actividad económica).

Con base en lo anterior, se han desarrollado una gran variedad de instrumentos para evaluar el síndrome de *burnout*; algunos de estos instrumentos no tuvieron un desarrollo favorable debido que solo tenían un enfoque (profesión o actividad económica). Sin embargo, otros, mencionados por Gil-Monte y Peiró —“se encuentra el «Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) (Jones, 1980), el Burnout Measure (BM) (Pines y Arosón, 1988) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981/1986)” (9, p.680)—, son los más empleados, se caracterizan

por ser sistemáticos y rigurosos, y han permitido obtener un conocimiento sobre el fenómeno en mención.

El cuestionario MBI de Maslach y Jackson ha sido el instrumento más implementado por la población investigativa para la evaluación del síndrome de *burnout* en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales (8).

Según Olivares y Gil-Monte (10), el MBI está integrado por 22 ítems. Este instrumento lo compone tres subescalas que miden tres factores tales como: agotamiento emocional (9 preguntas: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20); despersonalización (5 preguntas: 5,10,11,15, y 22), y realización personal en el trabajo (8 preguntas: 4,7,9,12,17,18,19, y 21), alcanzando una valoración: baja, media o alta y con criterio de corte, los percentiles 33 y 66.

Subescalas del cuestionario Maslach Burnout Inventory *Cansancio emocional*

Según Preciado *et al.* (11), esta es la subescala del síndrome de *burnout* en la que ha sido acuñada la dificultad para definir el cansancio emocional. No obstante, se entiende que ha sido un término estrechamente relacionado con personas que se desempeñan laboralmente en ámbitos como la salud o la educación. Dicho agotamiento emocional es concebido como aquel que genera una reacción o síntoma tal como ansiedad, desánimo, sobresalto, rabia, aislamiento y otras enfermedades sintomáticas que pueden verse como conductas negativas hacia sus compañeros o personas con las que normalmente desarrolla actividades laborales; de igual manera, pueden evidenciarse problemas de adaptación, bajo rendimiento laboral, ausentismo, accidentes laborales, demora en el rendimiento e insatisfacción laboral.

El agotamiento emocional es una de las subescalas que con mayor medida se puede presentar en las mujeres y ello se debe a que la mujer lucha de forma permanente contra las barreras laborales, aunque estos cambios cada vez se perciben en mayor medida por la sociedad en general (11).

Despersonalización

La despersonalización se manifiesta ante la ausencia o alteración psicológica y emocional de la persona para hacer frente a los retos del medio o contexto (12). Otros investigadores (13) mencionan que la despersonalización es un trastorno disociativo que faculta a las personas distanciarse de su realidad emocional, sobre todo, de aquellos aspectos que tienden a dañar.

La despersonalización y su vinculación al burnout

La despersonalización bajo este síndrome puede manifestarse como el cinismo que deja en evidencia una “actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el

propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo” (14, p.5). De este modo, se entiende el distanciamiento que una persona puede tener con el trabajo en general, con la mayoría de las personas y con sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, es importante mencionar que la despersonalización puede ser vista como un mecanismo de defensa que activan las personas al momento de afrontar un problema, en el que se observa un distanciamiento mental. De igual forma, la despersonalización en bajos niveles puede ser considerada una herramienta valiosa en los profesionales, pues se muestra como un proceso que permite la adaptación, pero en grandes niveles ocurre insensibilidad y cinismo, como ya fue mencionado.

Realización personal

La baja realización personal se da en una persona cuando cree que no obtiene ningún tipo de logro en su trabajo. Es por esta razón que la persona empieza a crear juicios de valor en los que se califica de forma negativa y, así también, nace un sentimiento que aparecerá cada vez que se presente una dificultad en el desarrollo de las labores. A su vez, la competencia laboral es uno de los factores que influye en la generación de esta subescala (15).

La baja realización personal surge como “resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales” (16,p.50). Es decir, la tendencia a evaluarse de forma negativa en la que finalmente se ve impactado el entorno laboral y el avance en este.

Considerando los antecedentes reseñados, el objetivo de este trabajo fue identificar el síndrome de *burnout* en el talento humano de la Secretaría de Educación Departamental (SED) de Norte de Santander en la ciudad de San José de Cúcuta, mediante la aplicación del cuestionario MBI.

MÉTODO

Los datos se recolectaron a partir de la aplicación del cuestionario MBI al talento humano de la SED de Norte de Santander en la ciudad de San José de Cúcuta. La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, es decir, una combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo: “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta” (17, p.534).

Atendiendo a esta definición, el desarrollo de esta investigación facilitó un abordaje verificable y medible de las variables. Igualmente, al ser mixta se complementa con el enfoque cualitativo, el cual “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de

investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (17, p.7). En conclusión, el desarrollo de esta investigación descriptiva bajo el enfoque mixto permitió un análisis integral, ya que contempla generalizaciones con fundamento hasta estudios inductivos en los resultados.

La población correspondió a 7 550 personas adscritas a la SED. La muestra se tomó de forma aleatoria simple, con un margen de error de 0,5 y nivel de confianza 95%. El total de la muestra fue 366 funcionarios de la SED.

Instrumentos utilizados

Como herramienta de medición psicosocial, se empleó el cuestionario MBI para evaluar el síndrome de *burnout*. Este cuestionario es analizado a partir de la utilización de fórmulas de Excel y diagramas de torta. Este cuestionario está integrado por 22 aspectos en forma de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo; su finalidad es calcular el desgaste profesional, es decir, la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el *burnout* (10).

Los tres aspectos que se miden en el síndrome de *burnout* son:

- *Subescala de agotamiento o cansancio emocional*. La comprenden nueve preguntas que evalúan la experiencia de hallarse extenuado emocionalmente por las exigencias del trabajo, y la puntuación máxima es 54.
- *Subescala de despersonalización*. Estima el nivel en que la persona evoca posturas de apatía y alejamiento. Constituida por cinco ítems y la puntuación máxima es 30.
- *Subescala de realización personal*. Valora la sensación de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Se compone de ocho ítems y la puntuación máxima es 48 (18).

Altas puntuaciones en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización y bajas en la subescala de realización personal, definen el síndrome de *burnout*. Además, se requiere evaluar de manera precisa los diferentes criterios para diagnosticar el grado del síndrome de *burnout* y la severidad obedece a si los síntomas se presentan en una, dos o tres categorías (18).

En segunda instancia, se utilizó la herramienta de Google Encuestas y Excel para el análisis de resultados y la clasificación de tendencia baja, media y alta al síndrome de *burnout*, como demás aspectos sociodemográficos que influyen en el desarrollo del síndrome. Así mismo, se aplicó la observación participante y no participante para la recolección de información, que permitió un mayor análisis del síndrome de *burnout* en la SED. Finalmente, como aporte a esta investigación y con base en las diversas herramientas de la actualidad, se desarrolló una

estrategia psicoeducativa con un enfoque hacia la prevención, el manejo y la sensibilización del *burnout*. Además, se obtuvo el consentimiento informado y la aprobación de las personas involucradas en la investigación para el uso de la información brindada.

RESULTADOS

Tras la aplicación del cuestionario MBI en la SED a las 366 personas definidas en la muestra, se procedió a analizar y evaluar los datos recopilados.

Datos sociodemográficos

La Tabla 1 recopila la información correspondiente a los datos sociodemográficos, tales como género, cargo, edad y escolaridad.

Tabla 1. Datos sociodemográficos

	Género (%)	Cargo (%)	Edades (%)	Escolaridad (%)
Cantidad-%	Femenino 221 (60)	Administrativo 18 (5)	20-29 años 27 (8)	Bachiller 7 (2)
	Masculino 145 (40)	Directivo 22 (6)	30-39 años 89 (24)	Técnico-Tecnólogo 13 (3)
		Docente 323 (88)	40-49 años 129 (35)	Universitario 131 (36)
		Otros 3 (1)	50 o más 121 (33)	Posgrado 193 (53) Otros 22 (6)

La anterior tabla permite observar que de las 366 personas encuestadas, 221 corresponden al género femenino, teniendo un grado de participación del 60%; por otro lado, el género masculino presentó un 40%, equivalente a 145 de los participantes encuestados. A su vez, 323 personas tienen el cargo de docentes y un grado de participación del 88%. Por su parte, el 6% corresponde a 22 personas, las cuales pertenecen al cargo de directivos; también se evidencia la participación de administrativos con un porcentaje del 5%, equivalente a 18 personas, y, finalmente, se observa que tres personas en el cargo de orientador escolar y/o tutor obtuvieron el 1% de participación.

Asimismo, 129 personas se encuentran en un rango de edad de 40 a 49 años, correspondiendo al 35% de los encuestados; otro de los rangos más prevalente es el de 50 años en adelante, con un valor de 121 personas, equivaliendo a un 33%; el tercer rango con mayor valor es de 30 a 39 años con un porcentaje del 24%, y por último, los más jóvenes se encuentran en un rango de 20 a 29 años, contando con una participación del 8%, que equivale a 27 personas.

De igual manera, 193 personas tienen un posgrado (especialización, maestría, doctorado) en su hoja de vida, correspondiendo así al 53%; los profesionales universitarios ocupan el segundo puesto con 36% equivalente a 131 personas. Además, se puede ver que dentro de la SED se encuentra personal con títulos técnicos o tecnólogos en la rama de la educación, así como educadores normalistas quienes hacen parte de la variable Otros, con un valor del 6%, que en términos numéricos sería igual a 22

personas encuestadas. Finalmente, existe una pequeña población que hace parte del grupo bachiller con un 2% de los encuestados, es decir, 7 personas.

Aspectos del síndrome de *burnout*

En la Tabla 2 se aprecian los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario, despreciando los datos por las subescalas de evaluación al síndrome de *burnout*.

Tabla 2. Subescalas de evaluación del síndrome de *burnout*

	Cansancio emocional	Realización personal	Despersonalización	<i>Burnout</i>
	Bajo 363 (99%)	Bajo 53 (15%)	Bajo 259 (71%)	Bajo 276 (75%)
	Medio 3 (1%)	Medio 63 (17%)	Medio 83 (23%)	Medio 21 (6%)
Cantidad-%	Alto 0 (0%)	Alto 250 (68%)	Alto 24 (6%)	Alto 13 (4%)
				1B1M1A 56 (15%)

La subescala de agotamiento o cansancio emocional evidencia que el 99% de la población encuestada, es decir, 363 personas presentan baja incidencia sobre estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Por otro lado, tres personas presentan una incidencia media, lo cual corresponde al 1%. Con un 0% se encuentra la subescala alta. Se puede observar que, en particular, existe un bajo índice de incidencia sobre la población encuestada.

Respecto a la realización personal, el 68% de la población encuestada (250 personas) presentan alta incidencia sobre los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Por otro lado, 63 personas presentan una incidencia media, lo cual corresponde a un 17%. Finalmente, con un 15% se encuentra la subescala baja, equivalente a 53 personas.

En cuanto a la despersonalización, el 71% de la población encuestada (259 personas) expresan tener una tendencia baja. Por su parte, 83 personas tienen una incidencia media (23%). Así, con un 6% (24 personas), se encuentra la subescala alta.

Ahora bien, las respuestas a las 22 preguntas miden tres subescalas en referencia a la presencia de *burnout*, las cuales se acaban de abordar. A partir de esto, se consideran que las puntuaciones altas en las dos primeras escalas y baja en la tercera definen el síndrome. Se puede afirmar que el 75% (276 personas) se halla en una tendencia baja a sufrir el síndrome de *burnout*; el 6% son 21 trabajadores quienes se encuentran en la tendencia media; el 4%, equivalente a 13 encuestados, pertenecen a la tendencia alta. Por último, se puede determinar que

el 15% (56 personas) da como resultado una tendencia en cada escala: en cansancio emocional se obtuvo bajo; en realización personal, medio, y finalmente, en despersonalización, alto. Por tanto, este porcentaje no difiere de una escala como tal, sino que puntuó en cada una de ellas.

Como conclusión ante los resultados arrojados en cada escala, es posible mencionar que ninguna persona encuestada presentó síndrome de *burnout*, ya que, de ser así, en la Tabla 2 se podría evidenciar un puntaje alto en las subescalas de cansancio emocional y despersonalización y puntaje bajo en realización personal. Por tal motivo, no se presenta *burnout* en la población encuestada.

DISCUSIÓN

Ahora bien, teniendo en cuenta los resultados arrojados en el cuestionario MBI realizado a 366 personas de la SED de Norte de Santander, en el aspecto sociodemográfico se pudo observar que existe una mayor prevalencia en el género femenino (60%). Del mismo modo, en referencia al cargo ocupado dentro de la SED, se evidencia que los docentes cuentan con un 88% sobre el promedio de personas evaluadas con una tendencia baja, los cuales en general se encontraban en una etapa etaria de entre los 40 a 50 años en adelante (68%). Finalmente, se evidencia un grado de escolaridad de posgrado en el que se encuentra la realización de especialización, maestría y doctorado (53%).

Partiendo de lo ya mencionado, se tiene que: “La profesión docente debe ser ejercida, idealmente, por egresados altamente calificados, y esto supone una constante preparación en temas académicos, ya no en términos de programas de

pregrado, sino en programas de posgrado como maestrías y doctorados. Además de eso, de un profesor universitario se espera una producción académica reflejada en trabajos de investigación que deriven en publicaciones en revistas indexadas o en la publicación de libros especialmente, en las prensas universitarias de cada institución, lo que acentúa la exigencia sobre el docente para mejorar su desempeño cada día. En ocasiones, los intereses personales y familiares del maestro pasan a segundo plano” (19, p.34-35).

Bajo este orden de ideas, Velásquez y Bedoya sostienen que: “Hoy, los factores de riesgo psicosocial están presentes en las instituciones de educación superior en Colombia, que al igual que otros sectores de la economía, han sido afectados por la globalización, la rentabilización de la educación superior, el neoliberalismo con sus políticas de competencia y competitividad, abaratamiento de los costos salariales, la implementación de nuevas figuras contractuales y la reestructuración del contrato psicológico laboral, incidiendo en los nuevos retos que deben afrontar sectorialmente en cuanto a la calidad y la internacionalización de la educación [...]” (20, p.4).

En este sentido, el estudio del aspecto sociodemográfico permitió en gran medida dar claridad sobre la posible prevalencia del estrés laboral que incide en la población, la cual es una variable cuantificable y calificable en relación con el estudio del *burnout*.

De esta manera, lo mencionado por Bermúdez (19) se convierte en un aporte importante dado que, según los resultados obtenidos, existe una gran similitud entre el grado de escolaridad —siendo en su mayoría para la actual investigación— y la profesión como docente — en la que se presenta una tendencia alta significativa en relación con la presencia del síndrome de *burnout* con 12 participantes (92%) de los encuestados que puntuaron de esta forma—.

Por otro lado, el MBI cuenta con tres subescalas de calificación, cansancio emocional, despersonalización y realización personal, en las que presenta una tendencia, baja, media y alta. De este modo, se hace referencia inicialmente a la subescala de cansancio emocional en la que se encontró que el 99% de la población encuestada, presenta una tendencia baja; el 1%, una tendencia media, y la tendencia alta no presentó un porcentaje. Una de las razones por las cuales se presentó una baja prevalencia en esta subescala pudo coincidir con situaciones como la crisis por el COVID-19, que golpeó fuertemente, en algunos casos, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del bienestar familiar.

Con base en el planteamiento de Bermúdez (19), quien refiere que la profesión docente ha generado una constante evolución en sus métodos de aplicación, a fin de impartir su conocimiento y prácticas de la manera más integral, teniendo en cuenta que están en una constante

interacción con personas con quienes se establecen nuevas relaciones interpersonales cada día. Adicionalmente, ocurren cambios significativos a nivel escolar o universitario, donde las formas de relacionarse deben ser verificadas y acopladas día a día por el docente/tutor/directivo. De esta manera, es posible que el confinamiento haya contribuido de forma positiva a la prevención del cansancio emocional.

Otra de las subescalas abordadas es la despersonalización, en la que se ve una tendencia alta de 6%; media, 23%, y baja, 71% de las personas encuestadas. Cabe mencionar que una vez más la tendencia baja se refleja en los resultados obtenidos, pues el 71% cree que nunca ha tratado a sus compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales, ni haber sentido que su práctica docente los esté endureciendo emocionalmente. Ahora bien, con base en el bagaje y la experiencia observada desde el área de la Seguridad y Salud en el Trabajo y lo manifestado por la líder del proceso Ho3, se observa que los funcionarios de la Secretaría durante esta época de COVID-19 en la que se encuentran en modalidad de teletrabajo, contribuyeron en la presencia de un mejor clima organizacional y un mejor desarrollo de actividades educativas y administrativas.

La última subescala es la realización personal, la cual permite ver si existe o no presencia del *burnout*. Así, se encontró que el 85% de la población encuestada refiere una escala alta y media y solo el 15% puntúa en la tendencia baja, por lo que se puede señalar que: “(...) los resultados funcionan de manera inversamente proporcional, es decir, a mayor Realización menor es la presencia de Agotamiento emocional y de Despersonalización” (19, p.78). Igualmente, Bermúdez (19) sostiene que una baja puntuación en las dos primeras dimensiones del MBI da a entender un grado de protección frente al síndrome, ya que un alto grado de satisfacción relacionado con el trabajo se interpreta como mayor sensación de realización.

Para finalizar, se puede concluir que en los funcionarios de la SED de Norte de Santander, el 75% de los encuestados tiene una tendencia baja a sufrir el síndrome de *burnout*. Así mismo, el 15% tuvo como resultado una tendencia en cada escala, es decir, en cansancio emocional se obtuvo bajo; en realización personal, medio, y en despersonalización, alto. Por ello no difiere de una escala como tal, en cambio puntuó en cada una de ellas: el 6% se encuentra en una tendencia media y 4%, en una tendencia alta. De lo anterior, se puede decir que los funcionarios de la SED son personas que actualmente no presentan el síndrome como tal, pero sí existe una puntuación del 10% en referencia a las tendencias media y alta, por lo cual existe una latencia frente a la futura aparición de síntomas asociados a estrés, agotamiento emocional, irritabilidad,

frustración y depresión, catalogados como un riesgo psicosocial al que se deben aplicar medidas preventivas a fin de salvaguardar el bienestar psicosocial del trabajador.

Entonces, el síndrome de *burnout* se caracteriza por ser insidioso y generalmente permitiría evidenciar los siguientes síntomas: sentimientos de desvalorización, fracaso, culpa, depresión, ansiedad, desorientación, tristeza, agotamiento y alteraciones de índole físicas, somáticas y psíquicas (3,21,22). Estas manifestaciones se clasifican en psicosomáticas, emocionales, defensivas, conductuales y laborales.

Cabe mencionar que el desarrollo de una estrategia psicoeducativa permitió a los funcionarios de la SED tener mayor acercamiento al reconocimiento de posibles síntomas o actividades que desempeñan un papel fundamental en la prevención del síndrome o la presencia del estrés ♣

Conflictos de intereses: Ninguno.

REFERENCIAS

- Díaz F, Gómez IC. La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicol Caribe*. 2016; 33(1):113-31. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>.
- Hernández TJ, Terán OE, Navarrete DM, León A. El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional* [Internet]. 2007 [cited 2021 Jan 21]; 3(5):50-68. <https://bit.ly/3EoB8wH>.
- Quiceno JM, Vinaccia S. Burnout. Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* [Internet]. 2007 [cited 2021 Jan 21]; 10(2):117-25. <https://bit.ly/3T2cKVY>.
- López A. El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega [tesis de grado]. Vigo: Universidad de Vigo; 2017.
- La Calle GH, Martín MC, Nin N. Buscando humanizar los cuidados intensivos. *Rev Bras Ter Intensiva* [Internet]. 2017 [cited 2021 Oct 10]; 29(1):9-13. <https://bit.ly/3RRzYNc>.
- Rodríguez Carvajal R, Rivas Hermosilla S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab*. 2011; 57(1):72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>.
- Joffre-Velásquez VM, Saldívar-González AH, García-Maldonado G. Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión. *Archivos en Medicina Familiar* [Internet]. 2008 [cited 2021 Jan 21]; 10(2):65-72. <https://bit.ly/3RyOSrP>.
- Hederich-Martínez C, Caballero-Domínguez CC. Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *CES Psicología* [Internet]. 2016 [cited 2021 Jan 21]; 9(1):1-15. <https://bit.ly/3MgMhSk>.
- Gil-Monte PR, Peiró JM. Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema* [Internet]. 1999 [cited 2021 Jan 21]; 11(3):679-89. <https://bit.ly/3Cn0kRN>.
- Olivares VE, Gil-Monte PR. Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia & Trabajo* [Internet]. 2009 [cited 2021 Jan 21]; 11(33):160-7. <https://bit.ly/3V95nO6>.
- Preciado ML, Pando M, Vázquez JM. Agotamiento emocional: escala Burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial. *Investigación en Salud* [Internet]. 2004 [cited 2021 Jan 21]; 6(2):91-6. <https://bit.ly/3SH577w>.
- Marsollier RG. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Psicología.com* [Internet]. 2013 [cited 2021 Jan 21]; 17(7):1-10. <https://bit.ly/3SOBDVm>.
- Luque R, Villagrán JM, Valls JM, Díez A. Despersonalización: aspectos históricos, conceptuales y clínicos. *Rev Asoc Esp Neuropsiq* [Internet]. 1995 [cited 2021 Jan 21]; 15(54):443-59. <https://bit.ly/3rFA401>.
- Moreno-Jiménez B, Rodríguez-Carvajal R, Escobar E. La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS, un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*. 2001; 7(1):69-77.
- Luque FM. Agotamiento o síndrome de burnout en los docentes de bachillerato [tesis de grado]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2015.
- Martínez A. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 2010; (112):42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>.
- Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6th ed. México: McGraw; 2014.
- Hidalgo KE. Factores de riesgo en el síndrome de burnout en profesionales de enfermería del Hospital San Vicente de Paul [tesis de grado]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2019.
- Bermúdez JA. Prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesores de Inglés de la Universidad Militar Nueva Granada [tesis de maestría]. Bogotá, D.C.: Universidad Militar Nueva Granada; 2018.
- Velásquez OH, Bedoya EJ. Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín. *Uni-pluri/versidad* [Internet]. 2010 [cited 2021 Jan 21]; 10(2):22-35. <https://bit.ly/3UZaErD>.
- Ponce CR, Bulnes MS, Aliaga JR, Atalaya MC, Huerta RE. El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista IIPsi*. 2005; 8(2):87-112.
- Díaz-Caballero MH, Evaristo-Chyong TA. Burnout syndrome and associated factors among dentists working in hospitals of the Ministry of Health in the Lima Metropolitan Area, Peru. *Rev Fac Med*. 2021; 70(1):e86761. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v70n1.86761>.