



## La despersonalización. Dimensión que alerta sobre el síndrome de *burnout* en los docentes universitarios

Hilda Cabrera Palafox\*

Alicia de los Ángeles Colina Escalante\*\*

Universidad Autónoma de Tlaxcala-CIE

(Tlaxcala, México)

### Resumen

Se analiza el nivel de estrés que presenta el profesorado de una universidad pública estatal. La muestra se conformó de 46 docentes con distinta categoría de contratación. Se trata de un estudio cuantitativo y transversal para el cual se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* en la versión adaptada para personal que trabaja en contexto académico (MBI-ES). Los resultados que se encontraron indican que hay presencia del síndrome de *burnout* en docentes de tiempo completo mientras que en el profesorado de medio tiempo y de hora clase hay sintomatología que advierte del riesgo para desarrollarlo. En el análisis por dimensiones, se encontró que la despersonalización es la característica principal que se presenta en este grupo de académicos universitarios, tal manifestación se interpreta como una forma de afrontamiento al estrés laboral que viven los profesores universitarios cotidianamente y que no han podido enfrentarlo con procesos resilientes.

**Palabras clave:** *Estrés, Burnout, Despersonalización, Docentes universitarios.*

---

\* Maestra en psicología clínica y psicoterapia. Candidata a Doctor en Educación por el Centro de Investigación Educativa (CIE) de la Universidad Autónoma de Tlaxcala. Docente de tiempo completo de la Licenciatura en Psicología de la Facultad de Trabajo Social, Sociología y Psicología de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México.

\*\* Doctora en Educación. Docente-Investigadora del Centro de Investigación Educativa (CIE) de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México.



## Introducción

### Planteamiento del Problema

Históricamente el trabajo “ha representado dos acontecimientos: esfuerzo y retribución” (El Sahili, 2015, p. 19), sin embargo, en lo que respecta al trabajo docente en los últimos años se ha venido dando una desvalorización de la imagen del profesor (Esteve, 1987), se ha concebido al profesor universitario como un sujeto con una actividad profesional edificante pero también como un profesional conflictivo y en constante desaprobación por la sociedad.

El trabajo docente en el nivel superior ha cambiado con los años, hasta convertir el rol del profesorado universitario en la dedicación a cuatro funciones llamadas sustantivas que incluyen: docencia, tutoría, gestión y generación de conocimiento o investigación (Castillo et al., 2017; Galaz et al., 2012). La obligación de los docentes de cumplir dichas funciones universitarias ha provocado un incremento de su carga de trabajo y por consiguiente han aumentado los niveles de exigencia, generándose así un desgaste laboral crónico o síndrome de *burnout* que afecta no solo a las personas que lo padecen, sino que trae consecuencias relacionadas con la calidad de su trabajo académico, sus relaciones laborales en general y con la satisfacción profesional de los mismos académicos.

Con la llegada de la pandemia, las condiciones de trabajo de los docentes universitarios se vieron incrementadas y a su ya de por sí elevada carga de trabajo, se sumó el riesgo de contagiarse o padecer la enfermedad de COVID-19. Algunos estudios reportan que la pandemia ha sido un factor que ha incrementado el estrés crónico entre los académicos (Parra-García et al., 2020).

En los últimos años se ha dado un cambio epistemológico del entendimiento del malestar docente que en un principio se pensó atribuible a la persona como problema individual y hoy, en cambio se transita a un entendimiento más contextual y con énfasis en las condiciones laborales y la gestión institucional. La evaluación del estrés laboral que presenta el



profesorado universitario es de suma importancia para la intervención temprana ya que de acuerdo con Jiménez y Ríos-Parra (2018) estas patologías de origen psicosocial pueden impactar en ausentismo “disminuyendo el compromiso hacia la organización” (p. 99). También la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha reconocido que los ambientes laborales pueden incidir en la generación de niveles elevados de estrés e impactar de manera nociva en la salud de los trabajadores (OIT, 2016).

### Referente conceptual

Todas las actividades laborales implican cierto nivel de estrés o tensión. Por regla general se entiende que el estrés es necesario pues de éste depende el impulso para lograr una meta o llegar a la perfección de una actividad. Se habla de eustrés o estrés bueno (Otero-López, 2015) al tipo de estrés saludable que le da la potencia a la persona para lograr las metas, en cambio, se habla de estrés crónico o *burnout* al nivel elevado de estrés que rebasa las capacidades de los sujetos para afrontar la carga de tensión producto de una actividad laboral.

Hablar de estrés laboral remite a considerar el modelo teórico de Maslach (1996) que ha sido un referente obligado cuando de estrés laboral se trata. El dicho modelo psicosocial, indica que hay tres dimensiones en el síndrome de *burnout*: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal (Maslach et al., 1996). La presencia del síndrome de *burnout* se verifica cuando hay niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización y nivel bajo de realización personal.

Por *agotamiento* o *cansancio emocional* se entiende al desgaste de los recursos físicos y emocionales de las personas ante niveles elevados de estrés. Es un tipo de fatiga extrema que genera en quien lo padece sensaciones de debilidad, impotencia, y en general, la sensación de haber llegado al límite de sus fuerzas. Respecto a la *despersonalización*, ésta se refiere al desarrollo de actitudes cínicas, insensibles e impersonales hacia las personas con quien se



mantiene relación. Se puede desarrollar pensamientos generalizados y descalificaciones que afectan el vínculo con los semejantes al mantener una relación distante. Finalmente, la *baja realización personal* o disminución del rendimiento denota una disminución del logro profesional y pensamientos de autoevaluación negativa de sí mismo. Se puede desarrollar sentimientos de incompetencia, insuficiencia y baja autoestima (Esteras et al., 2018).

El modelo MBI, convertido en una escala de medición tipo Likert, ha sido un instrumento altamente utilizado para la evaluación del estrés laboral. Gracias a sus diferentes adaptaciones de contextos de trabajo, se cuenta con una escala de medición específica para personal que trabaja en contexto educativo denominada: *Maslach Burnout Inventory – Educational Survey (MBI-ES)*.

## **Método**

En este trabajo se presentan los resultados parciales de una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal que se desarrolló en una universidad pública estatal con una muestra de 63 docentes del área de ciencias sociales y cuyo requisito de inclusión fue, además de la participación voluntaria en la investigación, que realizaran docencia frente a grupo al momento de hacer la investigación.

El instrumento que se aplicó al profesorado estudiado fue el *Maslach Burnout Inventory* en la versión adaptada (MBI-ES) para personal que labora en el ámbito educativo (Maslach et al., 1996). El MBI es un inventario que consta de 21 ítems que se valoran en escala de frecuencia y busca la ocurrencia de ciertas experiencias en términos de siempre o nunca.

## **Procedimiento**

1. Se llevó a cabo la aplicación del instrumento por medio de Formularios de Google que además de los ítems de la escala, se contó con un primer apartado de información personal como nombre, edad, sexo, tipo de contratación y funciones académicas realizadas durante el último año.



2. De la información obtenida se generó una base de datos para sumar las puntuaciones obtenidas.
3. Para determinar la presencia de *burnout*, se consideró 27 puntos en la subescala de agotamiento emocional, 10 puntos en la dimensión de despersonalización y para el caso de la realización personal se consideraron las puntuaciones menores a 33.
4. Con la puntuación obtenida también se obtuvieron los niveles bajo, medio y alto de presencia de estrés crónico.
5. Se identificaron las frecuencias y porcentajes mismos que se tabularon y graficaron.
6. Finalmente se realizó un análisis teórico con base en dos planteamientos, desde el enfoque psicológico de la salud y desde un planteamiento sociocrítico del malestar docente.

## Resultados

En la muestra de estudio, conformada por 63 docentes participaron 63,5% de profesores de asignatura (menos de 20 h), 6,3% de docentes de medio tiempo (20 h) y 30,2% de profesores de tiempo completo (40h). El profesorado adscrito a una facultad de la división en ciencias sociales estuvo conformado por un 58,2% de mujeres y 41,3% de hombres.

### Nivel de estrés en el profesorado universitario

En el MBI-ES la presencia de síndrome de *burnout* se confirma cuando hay nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización más nivel bajo de realización personal. En el estudio realizado se encontró que, el profesorado obtuvo nivel bajo de agotamiento emocional, nivel alto de despersonalización y nivel bajo de realización personal (ver tabla 1), es decir que no se cumple en su totalidad con el criterio teórico que indique la presencia del síndrome de *burnout* entre los académicos universitarios. No obstante, se tiene que advertir que, salvo



la dimensión de agotamiento emocional, las otras dos dimensiones presentaron puntuaciones que indican indicios del síndrome.

Tabla 1

*Frecuencias y porcentajes de nivel de estrés obtenido por el profesorado*

Nivel de estrés	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	41	<b>65.1</b>	9	14.3	31	<b>49.2</b>
Medio	16	25.4	14	22.2	19	30.2
Alto	6	9.5	40	<b>63.5</b>	13	20.6

*Nota:* f= frecuencia; %= porcentaje. Elaboración propia.

Si bien, la dimensión de agotamiento emocional que se considera como la característica central del *burnout* no se encontró elevada, es importante notar la elevada puntuación (63.5%) que se obtuvo en la dimensión de despersonalización y que casi la mitad de la muestra de estudio presentó baja realización personal. Este resultado es compatible con el modelo de fases progresivas de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) citado en Martínez Pérez (2010) que afirma el desarrollo del síndrome de *burnout* como una secuencia que inicia con despersonalización, posteriormente baja realización personal y concluye con agotamiento emocional, los autores advierten que la presencia elevada de despersonalización es un indicativo de presencia de *burnout*. Tal parece que en nuestra cultura laboral ante el estrés crónico se niega la presencia de agotamiento emocional y no así las características que se



relacionan con la despersonalización (cinismo, sensación de desvinculación con el entorno) y el reconocimiento de una baja realización personal.

En este estudio, también se pudo identificar que, en tres casos se verificó la clara presencia del síndrome de *burnout* cumpliendo con todas las puntuaciones elevadas en agotamiento emocional y despersonalización y baja puntuación en la dimensión de realización personal. Los tres casos pertenecieron a tres mujeres de las cuales dos de ellas son de tiempo completo y la otra es docente de hora clase. Si bien la variable de sexo no ha probado ser una variable que tenga incidencia directa con el desarrollo del síndrome, se entiende que para el caso de las mujeres, el estrés crónico pudiera estar asociado a "mayor conflicto de rol, dificultades en la conciliación familia-trabajo o sintomatología depresiva" (Esteras et al., 2018, p. 72), sin embargo, en este estudio, el número de profesoras que presentan el síndrome no representa una diferencia estadística significativa en la muestra de estudio.

### **Comentarios/Discusión**

El análisis del desgaste laboral es un tema de interés presente en muchas investigaciones hace ya más de 40 años, en esa trayectoria de estudios en su mayoría de corte cuantitativo, es notorio que al principio se entendió el estrés crónico como una experiencia individual resultado del fracaso de los recursos personales de los trabajadores ante las demandas propias de su actividad laboral, sin embargo, también se ha llegado a analizar esta problemática en términos de las condiciones que rodean al trabajo, es decir las variables institucionales y condiciones en que éste se desarrolla, siendo ésta la orientación que tienen las investigaciones actuales que relacionan el estrés laboral y el malestar docente (Llosa et al., 2019; Venegas, 2013). Lo anterior, implica un cambio epistémico relevante llevando el análisis del estrés crónico individual al análisis sociocrítico del malestar colectivo por las condiciones laborales que lo provocan.



La despersonalización se presenta como un modo de afrontamiento, es decir es una forma de adaptación a modo de mecanismo de defensa inconsciente ante la ansiedad y el estrés laboral, lo cual permite que el docente continúe laborando, ignorando el propio desgaste emocional. De acuerdo a Cruzado, Núñez-Moscoso y Rojas-Rojas, (2013):

En el ámbito de la investigación básica, la despersonalización, como síndrome o trastorno, provee campo para el estudio de la naturaleza de las vivencias emocionales y de la conciencia del yo, a la vez que abre una perspectiva para la más amplia comprensión de la condición humana (p.124).

Esto tiene coherencia si se considera que la dimensión de despersonalización alude a los vínculos afectivos que se trazan en el contexto educacional, por lo tanto, quien vive despersonalizado, lo hace desde el distanciamiento afectivo, la frialdad y el cinismo, negándose así al vínculo de lo afectivo que supone el contacto con los otros, en síntesis "la despersonalización indica que el proceso de desgaste se halla en marcha" (Marsollier, 2013, p. 6)

Un comportamiento que se incorpora como mecanismo de afrontamiento ante el estrés se integra al yo de una forma inconsciente, es decir, las personas no advierten su presencia y usualmente rehúsan hablar de su despersonalización por lo inefable de sus experiencias y el temor de estar "volviéndose loco" (Cruzado, Núñez-Moscoso & Rojas-Rojas, 2013, p.124). Sin embargo, habrá que señalar que, el que la despersonalización sea un mecanismo de afrontamiento inconsciente no garantiza que no se manifieste de algún modo.

El resultado de bajo nivel de realización personal, manifestado por el profesorado que participo en este estudio, parece estar indicando la insatisfacción y la desesperanza que le produce su actividad laboral. En otras palabras, los resultados obtenidos en este estudio permiten elaborar el supuesto de que, las condiciones laborales que le provocan estrés y malestar al docente





permanecen poco visibles o inadvertidas, ante esto, se desarrolla un mecanismo de afrontamiento en forma de despersonalización, que, aunque supone un menor gasto de energía, en realidad lo separa de su realidad, de su inconformidad ante el desgaste laboral, escondiendo así el agotamiento emocional, lo cual a su vez le proporciona la posibilidad de continuar realizando su actividad laboral pese a que ésta no le reporte satisfacción y/o realización personal continuando así a naturalizar las condiciones de trabajo y regresando al ciclo que le dio origen. Es decir, la misma despersonalización constituye un estímulo anti estrés estableciéndose así un círculo vicioso que va generando más ansiedad y estrés (Cruzado, Núñez-Moscoso, & Rojas-Rojas, 2013).

## Conclusiones

La actividad docente se ha convertido en una actividad profesional con elevados niveles de estrés que supone en algunos casos desarrollo de síndrome de *burnout*. Hoy en día, esa actividad laboral es una de las actividades que compromete la salud del profesorado, así como su desempeño. Evaluar su incidencia puede ser la clave para diseñar intervenciones tempranas que atiendan al inicio del síndrome y coadyuven a salvaguardar la salud de los académicos en los espacios de trabajo.

Por regla general, se entiende que las manifestaciones sintomáticas de un padecimiento, deben ser entendidas como una manifestación de una problemática mayor, en este caso, es preciso entender al estrés crónico como un fenómeno global de manifestaciones de condiciones de trabajo que afectan severamente el desempeño del profesorado en las universidades.

Si se acepta que la despersonalización es un mecanismo de adaptación inconsciente a las difíciles condiciones laborales que afronta el docente, se vuelve indispensable la creación de espacios resilientes de vinculación donde el profesorado pueda externar y compartir sus experiencias con pares académicos.



Cierto es que toda manifestación de malestar evidencia las fallas estructurales del sistema en el que se vive, poner atención a las fuentes de estrés será una tarea pendiente a fin de reconocer, en cada institución educativa, aquellos elementos que son los generadores de estrés laboral y que impiden que la misma institución educativa sea generadora de resiliencia (Henderson & Milstein, 2010).

## Referencias

- Castillo, E., González, E., Medrano, D., & Rojas, D. (2017). Programas de evaluación del trabajo académico en México. Políticas, significados y efectos. En *Programas de evaluación del trabajo académico en México. Políticas, significados y efectos*. <https://doi.org/10.29410/qtp.17.05>
- Cruzado, L., Núñez-Moscoso, P., & Rojas-Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 76(2), 120 - 125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>
- El Sahili, L. F. (2015). *Burnout Consecuencias y soluciones*. México. Manual Moderno.
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en docentes*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Esteve, J. (1987). *El malestar docente* (Primera). Barcelona. Laia.
- Galaz, J., Gil, M., Padilla, L., Sevilla, J., Arcos, J., & Martínez, J. (2012). *La reconfiguración de la profesión académica en México*. México. Selectedworks.
- Henderson, N., & Milstein, M. M. (2010). *Resiliencia en la Escuela* (1ª edición 6ª reimpresión). Buenos Aires, Argentina. Paidós.
- Jiménez, M. D. C., & Ríos-Parra, D. E. (2018). Dimensiones laborales del síndrome burnout en docentes investigadores de universidades públicas. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 18(2), 97 -



108. <https://doi.org/10.24054/01204211.v2.n2.2018.3431>

- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., Rodríguez-Suárez, J., & Saiz-Villar, R. (2019). *La psicopatologización del trabajo: el estado de malestar del sujeto responsable*. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, 80, 82–97. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/jallosa.pdf>
- Marsollier, R. G. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Intersalud S.A*, 1–10. <http://hdl.handle.net/11336/7382>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42 - 80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory* (3rd ed., Número January). Consulting Psychologists Press.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Suiza. Organización Internacional del Trabajo.
- Otero-López, J. M. (2015). *Estrés y burnout*. España. Ediciones Díaz de Santos.
- Parra-García, R. R., Chávez-Sánchez, H. del C., & Zea-Verdín, A. A. (2020). El síndrome de burnout en el personal docente de la Unidad Académica del Norte del Estado de Nayarit. Análisis comparativo 2018-2020. *Revista de Educación Superior*, 4 (12), 31–38. <https://doi.org/10.35429/jhs.2020.12.4.31.38>
- Venegas, C. A. (2013). *Capitalismo y subjetividad laboral. El discurso del malestar docente*, 59, 1–53. [www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cvenegas2.pdf](http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cvenegas2.pdf)