

AFRONTAMIENTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES AGROFORESTALES Y DE MEDIO AMBIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE PASTAZA, ECUADOR

TREATMENT OF BURNOUT SYNDROME IN AGROFORESTRY AND ENVIRONMENT WORKERS OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF PASTAZA, ECUADOR

Cabezas-Heredia, Edmundo Bolívar

Universidad Nacional de Chimborazo. Km 1.5 vía Guano, Avenida Antonio Jose de Sucre, Riobamba, Ecuador.
Correo-e: ebcabezas@unach.edu.ec. Tel: 0984450928.

RESUMEN

El síndrome de Burnout es un problema que se presenta en profesionales que trabajan con personas, en este caso: agroforestales y ambientales del Gobierno descentralizado de Pastaza, Ecuador. El propósito es dar un panorama general del Burnout y sus formas de afrontamiento, considerando sus principales signos, síntomas y niveles para identificar la problemática en ellos y/o en sus compañeros de trabajo teniendo en cuenta las condiciones sociodemográficas y asociación entre sus variables. Se realizó un estudio descriptivo, transversal y correlacional con 35 trabajadores del GAD Pastaza. Se aplicó el test MBI (Maslach Burnout Inventory) y COPE. Los resultados muestran el predominio de una puntuación media en:

desgaste emocional, despersonalización y realización personal, en los diferentes profesionales; se estableció la presencia del Síndrome en esta población, en el caso del afrontamiento: pasivo y activo. Sin embargo, se hallaron diferencias significativas según análisis estadísticos ($P < 0,05$) entre las variables de estudio. Se concluye que, es bajo por lo que no se describe sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo y describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención respectivamente; en realización personal describen una alta respuesta en sentimientos de competencia, y en eficacia en el trabajo.

Palabras claves: *Síndrome de Burnout, afrontamiento, trabajadores.*

ABSTRACT

Burnout syndrome is a problem that occurs in professionals working with people, in this case: agroforestry and environmental issues of the decentralized Government of Pastaza, Ecuador. The purpose is to give an overview of Burnout and its forms of coping, considering its main signs, symptoms and levels to identify the problem in them and / or their co-workers taking into account the sociodemographic conditions and the association between their variables. A descriptive, cross-sectional and correlational study was carried out with 35 workers from GAD Pastaza. MBI (Maslach Burnout Inventory) and COPE were applied. The results show the predominance of an average score in: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, in the different professionals; the presence of the Syndrome was established in this population, in the case of coping: passive and active. However, significant differences were found according to statistical analyzes ($P < 0.05$) among the study variables. It is concluded that, it is low so we do not describe feelings of being saturated and emotionally tired by work, and describe a cold and impersonal response and lack of feelings and insensitivity towards subjects subject to care respectively; in personal fulfillment they describe a high response in feelings of competence, and effectiveness at work.

Keywords: *Burnout syndrome, coping, workers.*

INTRODUCCIÓN

Hay una intensa percepción de que el trabajo y las nuevas profesiones que han ido perfilándose en su campo de acción, implican un alto riesgo de estrés y burnout (desgaste profesional).

El “síndrome de estar quemado”, “síndrome de la quemazón”, “síndrome del estrés laboral asistencial” y “síndrome del desgaste profesional” es el conjunto de síntomas médico biológicos y psicosociales

inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. Se manifiesta bajo síntomas *psicosomáticos* (cansancio, fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza, malestar general, pérdida de peso, taquicardia, hipertensión), *conductuales* (mala comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas como café, tabaco, alcohol, fármacos, etc, trastornos del apetito y su ingesta) y *emocionales* (impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, disminución de la memoria inmediata, sentimientos depresivos, agotamiento, baja autoestima) (Ponce, 2005).

Desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1980, 1981, 1985 y 1986) afirman que *burnout* es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y señalan tres dimensiones características. La primera es el *Agotamiento emocional* y se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse físicamente, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Despersonalización es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo.

El profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.

Junto a estas dos dimensiones aparece una tercera, consistente en un sentimiento de bajo *Logro* o realización profesional y/o personal, que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción.

Como consecuencia de lo anterior, la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

En opinión de Álvarez y Fernández (1991), el bajo logro puede aparecer encubierto y manifestarse por una sensación paradójica de omnipotencia. En definitiva, el enfoque psicosocial asume que *burnout* es un síndrome de *Agotamiento emocional*, *Despersonalización* y bajo *Logro* o realización *personal* en el trabajo.

Si bien, en otros trabajos se ha puesto de relieve los múltiples efectos fisiológicos, psicológicos y conductuales que el estrés crónico presenta, sobre la salud del profesorado (Guerrero, 1998; Guerrero, 2000; Guerrero y Vicente, 2001), son especialmente los modos de abordar el estrés y su relación con el *burnout* el principal objetivo de este artículo.

La incidencia del estrés sobre la salud es compleja y puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud (trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y

psicofisiológicos), aunque también puede incidir de modo indirecto a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivas como beber alcohol, conductas de riesgo, etc. De igual modo, el estrés puede inhibir conductas relacionadas con la salud, como llevar una vida sana a través del ejercicio físico.

Parece pues que el estrés se puede asociar a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para ésta. Labrador y Crespo (1993) señalan que variables disposicionales como el tipo de personalidad (Tipo B) y el apoyo social, reducen la frecuencia de conductas no saludables e incrementa las saludables (evitan el uso de excitantes, practican más frecuentemente el ejercicio físico, etc).

Según Sandín (1995), si bien el estrés puede inducir directamente efectos fisiológicos y psicológicos que alteran la salud, también puede influir sobre la salud de una manera indirecta, a través de la elicitación o mantenimiento de conductas no saludables.

Las conductas relacionadas con la salud se han definido como una vía mediante la cual las variables ambientales (sucesos vitales, apoyo social) y personales (personalidad) pueden afectar a los mecanismos fisiológicos e incrementar o disminuir el riesgo de enfermar. El vivir bajo situaciones estresantes suele asociarse a una reducción de conductas de salud y a un incremento de conductas nocivas para ésta. Algunas personas incrementan el consumo de drogas o conducen el automóvil de forma arriesgada.

Este tipo de comportamiento podría conceptuarse como estrategias de afrontamiento nocivas, ya que son modos empleados por el sujeto para reducir el estrés (Sandín, 1995). Por el contrario, el apoyo social, tener a alguien de quien recibir apoyo emocional y, además, poseer habilidades sociales constituyen recursos importantes de afrontamiento debido al

importante papel que juega la actividad social en la vida de los individuos.

MATERIALES Y MÉTODOS

El objetivo del presente trabajo está dirigido a examinar los niveles de la presencia/ausencia de sintomatología (o posibles casos) de Síndrome de Burnout en trabajadores Agroforestales y de Medio Ambiente del Gobierno Autónomo descentralizado de Pastaza y sus maneras de afrontamiento. Se pretendía encontrar en estos resultados una relación significativa entre las variables del Síndrome de Burnout en niveles bajo, medio y alto; de la misma manera el afrontamiento en pasivo y activo con sus respectivos niveles de actuación.

La población en la Dirección de Gestión Ambiental actualmente cuenta con 35 personas, organizados en el siguiente esquema 1 Director, 17 Técnicos Agroforestales y Ambientales, 5 Asistentes Administrativos, 8 Trabajadores y 4 choferes, los mismos que se distribuyen para ejercer sus actividades encomendadas en cuatros programas: Calidad Ambiental, Gestión de Recursos Hídricos, Patrimonio Natural y Educación Ambiental, del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza (GADPPz) en la que se determinará los niveles de Burnout y de afrontamiento.

Los datos sociodemográficos se recogieron con un cuestionario de elaboración propia, mientras que para las variables se emplearon, el *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, de Maslach y Jackson y COPE (Afrontamiento).

El *diseño* ha sido transversal, en el que se ha empleado una metodología descriptiva y correlacional para el contraste de las hipótesis planteadas en este estudio.

Se trabajó con toda la población zona. Se contactó con el director del departamento y se tuvo una entrevista donde se informó de los objetivos de la investigación y se entregaron los

cuestionarios, los cuales se recogieron a la semana. Los datos fueron analizados por el SPSS 21.0, realizando análisis de estadística descriptiva univariable, y análisis inferenciales (correlacion, regresión).

RESULTADOS Y DICUSIÓN

Se aplicó la encuesta a los trabajadores del Gobierno Descentralizado de Pastaza, Ecuador. En el Cuadro 1, se presenta el género de los trabajadores del GAD Pastaza, el que se observan más hombres que mujeres en realizar la tarea encomendada en el Departamento.

El grado de preparación del personal del GAD Pastaza presentado en el Cuadro 2 indica que el 54.28% tienen formación de tercer y cuarto nivel y el 45.72% en educación media o no la tiene.

Cuadro 1. Género de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

	Frecuencia
Masculino	25
Femenino	10
Total	35

Cuadro 2. Preparación profesional de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador

	Frecuencia
Secundaria	12
Licenciado	4
Ingeniero	14
Maestría	1
Estudiante	4
Total	35

El Cuadro 3 y la Figura1, presentan los niveles de Burnout en el que: 91.42% presentan un nivel bajo y el 8.58% alto, existen casos con Burnout que es necesario estudiarlos.

El nivel de despersonalización de los trabajadores del GAD Pastaza se muestra en el Cuadro 3, donde: el 97.2% es bajo y el 2.8% alto, no se describe sentimientos de estar saturado.

Cuadro 3. Niveles del Síndrome de Burnout (SB) y de despersonalización (DP) de de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

	Frecuencia	
	SB	DP
Bajo	32	34
Alto	3	1
Total	35	35

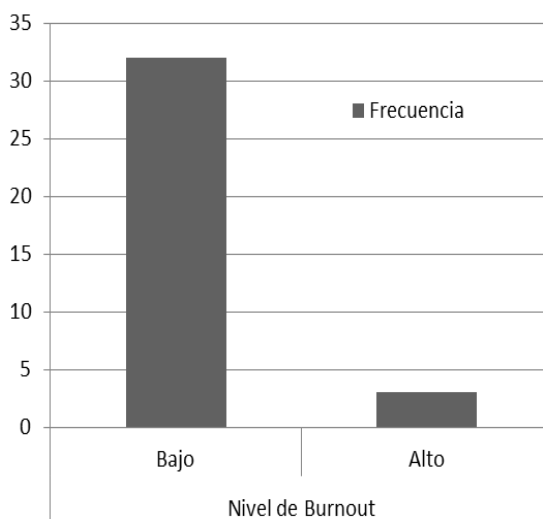


Figura 1. Niveles del Síndrome de Burnout de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

En el cuadro 4 se presenta el nivel de agotamiento personal de los trabajadores del GAD Pastaza, los mismos que: 85.7% es bajo, 5.7% medio y 8.6% alto, está cansado emocionalmente por el trabajo y describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos, e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención respectivamente.

El cuadro 4 presenta el nivel de realización personal de los trabajadores del GAD Pastaza, los mismos que: 60 % es bajo, 20% medio y 20% alto, describen una alta respuesta que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

Cuadro 4. Niveles de agotamiento emocional (AE) y de realización personal (RP) de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

	Frecuencia	
	AE	RP
Bajo	30	21
Medio	2	7
Alto	3	7
Total	35	35

En el Cuadro 5 los niveles de Burnout y sus dimensiones están fuertemente correlacionados de manera directa entre sí.

En el cuadro 6 se presenta el nivel de afrontamiento activo de los trabajadores del GAD Pastaza, los mismos que: 80% es medio y 20% alto describen al trabajador que afronta al problema para buscar soluciones sin rehuir al mismo.

El Cuadro 7 presenta el nivel de afrontamiento pasivo de los trabajadores del GAD Pastaza, los mismos que: 100% es medio y describen al trabajador que no afronta al problema para buscar soluciones, más bien rehúye al mismo.

En el Cuadro 8 los niveles de afrontamiento y sus dimensiones están fuertemente correlacionados de manera directa entre sí.

En el análisis de Anova (Cuadro 9) del nivel de Burnout y sus dimensiones son significativas: si $0.000 < 0.05$ se acepta H_1 validando la investigación.

El Cuadro 10 presenta el modelo de comportamiento de los niveles de Burnout y sus dimensiones presentados en los

coeficientes no estandarizados, el modelo de comportamiento de la investigación es el siguiente:

$$\text{Niveles de Burnout} = -0.077 + 0.822 \text{ CE} + 0.16 \text{ DP} + 0.043 \text{ RP}$$

Demostrando proporcionalidad en CE, DP y RP

En el análisis de Anova (Cuadro 11) del nivel de afrontamiento y sus dimensiones, son significativas: si $0.000 < 0.05$, por lo que se acepta H_1 validando la investigación.

El Cuadro 12 presenta el modelo de comportamiento de los niveles de afrontamiento y su dimensión presentados en los coeficientes no estandarizados, siendo el siguiente:

$$\text{Afrontamiento} = 29.179 + 15.607 \text{ Afrontamiento activo}$$

Demostrando que a mayor afrontamiento activo disminuye proporcionalmente los Niveles de Burnout, permaneciendo constante el Afrontamiento Negativo.

Cuadro 6. Afrontamiento activo de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

	Frecuencia
Medio	28
Alto	7
Total	35

Para el establecimiento y comprobación de la hipótesis general y específica se realiza mediante la aplicación de Anova y se establece las ecuaciones del modelo para predecir el comportamiento del fenómeno investigado (Cuadros 11 y 12).

Cuadro 5. Regresión de los niveles de Burnout de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.927 ^a	0.859	0.846	0.223

a. Predictores: (Constante), Realización Personal, Agotamiento emocional, Despersonalización.

b. Variable dependiente: Nivel de Burnout

Cuadro 7. Afrontamiento pasivo de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	35.0	100.0	100.0	100.0

Cuadro 8. Regresión de los niveles de afrontamiento de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.647 ^a	0.418	0.401	7.581

a. Predictores: (Constante), Afrontamiento activo

b. Variable dependiente: Afrontamiento

Cuadro 9. Anova del Burnout y sus dimensiones de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9.430	3	3.143	63.209	0.000 ^b
	Residuo	1.542	31	0.050		
	Total	10.971	34			

a. Variable dependiente: Nivel de Burnout

b. Predictores: (Constante), Realización Personal, Agotamiento emocional, Despersonalización.

Cuadro 10. Modelo de comportamiento del Burnout y sus dimensiones de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

Modelo	CNE		CE	T	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Error estándar	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	-0.077	0.134		-0.576	0.569	-0.351	0.196
Agotamiento emocional	0.822	0.075	0.866	10.971	0.000	0.669	0.975
Despersonalización	0.160	0.139	0.095	1.157	0.256	-0.122	0.443
Realización Personal	0.043	0.050	0.061	0.867	0.393	-0.058	0.144

a. Variable dependiente: Nivel de Burnout; CNE= Coeficientes no estandarizados; CE= Coeficientes estandarizados.

Cuadro 11. Anova del Afrontamiento y sus dimensiones de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1364.064	1	1364.064	23.733	0.000 ^b
	Residuo	1896.679	33	57.475		
	Total	3260.743	34			

a. Variable dependiente: Afrontamiento

b. Predictores: (Constante), Afrontamiento activo

Cuadro 12. Modelo de comportamiento del afrontamiento y sus dimensiones de los trabajadores del GAD Pastaza, Ecuador.

Modelo	CNE		CE	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Error estándar	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	29.179	7.164		4.073	0.000	14.604	43.753
Afrontamiento activo	15.607	3.204	0.647	4.872	0.000	9.089	22.125

Variable dependiente: Afrontamiento; CNE= Coeficientes no estandarizados; CE= Coeficientes estandarizados.

CONCLUSIONES

El cansancio emocional y despersonalización en los funcionarios y trabajadores de la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza es bajo, por lo que no se describe sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo y describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención respectivamente; mientras que en realización personal describen una alta respuesta, que describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

Al analizar la correlación de las dimensiones del Síndrome de Burnout, se estableció que existe una correlación directa entre el Síndrome de Burnout con el Cansancio Emocional, Despersonalización de los funcionarios y trabajadores de la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; así como de las pausas activas y aromaterapia que se encuentra en el rango de 0.6 a 0.8 dando fiabilidad de que la propuesta es válida.

Los funcionarios y trabajadores de la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza tiene un nivel del Síndrome de Burnout Alto en 8.6 % y bajo en 91.4%, por lo que se debe prevenir y aplicar las propuestas de alimentación balanceada y aromaterapia en la dirección de gestión ambiental.

El modelo de comportamiento de la investigación es el siguiente:
Niveles de Burnout = $-0.077 + 0.822 \text{ CE} + 0.16 \text{ DP} + 0.043 \text{ RP}$
Demostrando proporcionalidad en CE, DP y RP.

El modelo de comportamiento de la investigación es el siguiente:

Afrontamiento = $29.179 + 15.607$
Afrontamiento activo
Demostrando que a mayor afrontamiento activo disminuye proporcionalmente los Niveles de Burnout, permaneciendo constante el Afrontamiento Negativo.

El modelo de comportamiento de la investigación es el siguiente:
Niveles de Burnout = $1.047 + 0.074$ Terapias Alternativas
Demostrando que al incrementar las Terapias alternativas bajan los niveles de Burnout.

LITERATURA CITADA

Álvarez, G., y L. Fernández. 1991. "El Síndrome de 'Burnout' o el desgaste profesional (I): revisión de estudios", en Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 21: 257-265.

Guerrero, E. 1998. *Síndrome de burnout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario*. Tesis doctoral. Facultad de Educación. Universidad de Extremadura.

Guerrero, E. 2000. Una investigación con docentes universitarios sobre estrés laboral y síndrome del "quemado". *Revista Electrónica Iberoamericana de Educación*. Disponible en: http://www.campusoei.org/revista/lectores_pd.htm.

Guerrero, E. y F. Vicente. 2001. Síndrome de burnout o desgaste profesional y estrés en el profesorado. Servicio de publicaciones de la Universidad de Extremadura (en prensa).

Labrador, F.J. y M. Crespo. 1993. *Estrés, trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.

Maslach, C. y S.E. Jackson. 1986. *Maslach burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Ponce, C. 2005. El Síndrome del "Quemado" por Estrés Laboral Asistencial En Grupos De Docentes Universitarios. *Revista IIPSI*. Facultad de Psicología UNMSM. 8(2): 87-112.

Sandín, B. 1995. El estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (Comps.), *Manual de psicopatología*. Vol.2. Madrid. McGraw-Hill.