

Organización, expectativas y salud mental. Un análisis psicosocial en el contexto universitario

Dra. Jimena Aguirre

CONICET – UNCUYO

aguirrejimena@yahoo.com.ar

Dra. Roxana Marsollier

CONICET - UNCUYO

rgmarsollier@yahoo.com.ar

Resumen

La presente comunicación tiene como objetivo analizar comparativamente dos estudios que profundizan el surgimiento del burnout o desgaste laboral en el ámbito de la Universidad. Se trata de una problemática psicosocial que afecta la salud mental de los trabajadores e impacta negativamente en la organización (Gil Monte, 2005, Salanova & Llorens, 2008). En los estudios realizados se identificaron distintos tipos de factores (psicosociales y organizacionales) vinculados con la problemática, en docentes universitarios y personal de apoyo académico y administrativo –sector “no docente”– de la Universidad Nacional de Cuyo (Mendoza, Argentina). Se analizan diferencias y semejanzas en los perfiles psicosociales de ambos sectores –docente y no docente–, teniendo en cuenta, fundamentalmente, su inserción en una estructura burocrática (burocracia profesionalizante, Mintzberg, 2001) y el rol de sus expectativas de desarrollo profesional (Feather & Davenport, 1982; Pines, 1993). Los resultados indicarían la prevalencia de diferentes modelos explicativos de la aparición del síndrome de *burnout*: por una parte, encontramos una línea existencialista que focaliza variables relacionadas al sujeto (Pines, 1993; Cherniss, 1993; Pérez Jáuregui, 2005) y por otra parte, la perspectiva que enfatiza la influencia de factores organizacionales que inciden en el síndrome (Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983); Winnubst (1993), Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001). El diseño utilizado en ambas investigaciones amalgama metodologías cuantitativas y cualitativas en el abordaje del burnout. Se comparan los resultados del Maslach Burnout Inventory en su versión Human Services

(Maslach & Jackson, 1986) y General Survey (Maslach, Jackson & Leiter, 1996) acompañados de un análisis *sui generis* cualitativo a partir de la herramienta de Asociación Libre de Palabras. Este análisis permite reflexionar conceptualmente con miras al desarrollo de estrategias más holísticas frente a un flagelo cada vez más frecuente en nuestras instituciones actuales.

Palabras clave: *burnout*, sujeto *versus* organización, universidad.

Introducción

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis comparativo entre dos investigaciones que abordan el Síndrome de Quemarse por el Trabajo en sujetos insertos en el contexto universitario, a saber: docentes de nivel superior y personal de apoyo académico y administrativo –conocido como sector “no docente”–.

Ambas investigaciones tuvieron como finalidad conocer los niveles de *burnout* de los mencionados grupos, a la vez que identificar posibles factores psicosociales y organizacionales vinculados a la problemática.

Breve marco referencial

El Síndrome de *Burnout* es una problemática psicosocial vinculada con el estrés crónico en el trabajo (Gil Monte & Peiró, 1997, Gil Monte, 2005). Desde una perspectiva psicosocial ha sido concebido fundamentalmente como un proceso en el cual confluyen diversos factores personales y contextuales, aspecto que lo convierte en una de las problemáticas más complejas de la psicología laboral de nuestros tiempos. Su flagelo no conoce de fronteras ni distingue profesiones. Es considerado uno de los “daños” psicosociales más importantes de los últimos tiempos (Salanova, 2006) de carácter transcultural (Salanova y Llorens, 2008).

La concepción de *burnout* más extendida a nivel mundial es la que presentan Maslach y Jackson (1981, 1986). Para las citadas autoras, el síndrome se desarrolla a partir de

elevados niveles de *cansancio emocional* y *despersonalización*, acompañados de un bajo sentimiento de *realización personal*. El *cansancio emocional* se refiere al agotamiento de los recursos emocionales del sujeto y también al desgaste físico que ello implica. La *despersonalización*, por su parte, involucra el desarrollo de sentimientos negativos hacia la propia tarea y los demás, que le permiten tomar distancia, alejarse emocionalmente de la situación problemática. Por último, la falta de *realización personal*, surge como consecuencia de las dimensiones anteriores e indica el sentimiento de inadecuación y frustración respecto de sí mismo y de la tarea realizada.

En el caso de profesiones no asistenciales, el análisis del *burnout* mantiene su estructura tridimensional, caracterizándose por presentar elevados niveles de *cansancio emocional* y *cinismo*, acompañados de baja *eficacia en el trabajo*. El *cinismo* indica, al igual que la *despersonalización*, la distancia emocional que pone el sujeto de la realidad que lo abruma, mostrándose como indiferente ante ella. Por su parte, la falta de *eficacia profesional* se encuentra vinculada a las autopercepciones negativas de los sujetos respecto de su trabajo, en función de sus expectativas de realización profesional (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

Algunos modelos explicativos del surgimiento del síndrome, proponen que el desgaste profesional implica necesariamente adentrarnos en el mundo interno de los sujetos, en el núcleo de sus expectativas de realización personal y profesional frente a un contexto laboral que presenta factores facilitadores u obstaculizadores para la concreción de las metas personales (Feather & Davenport, 1982). Cuando se produce un desajuste entre las expectativas del sujeto y las posibilidades reales que ofrece el medio, es probable que se desarrolle el desgaste profesional (Cherniss, 1980). La situación es percibida como un proceso de desilusión del propio trabajo, provocado por la imposibilidad de encontrar un sentido existencial a la propia tarea (Pines, 1993). En otros términos, el desgaste surge cuando el sujeto no es capaz de construir un proyecto de vida laboral ajustado a las características del mundo laboral (Pérez Jáuregui, 2005).

Otros modelos, orientan la etiología del síndrome en profesiones de ayuda a la importancia de factores organizacionales y su impacto en los sujetos. Así, los factores contextuales tales como el clima, la cultura y la estructura organizacional, se convierten en clave a la hora de analizar los procesos de desgaste laboral (Winnubst, 1993). Dentro de esta línea, una de las explicaciones sobre el origen del desgaste, plantea que el *cansancio emocional*, sería el primer indicador del proceso de desgaste, especialmente en las profesiones de ayuda (Leiter & Maslach, 1988; Leiter, 1993; Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001). Dicho cansancio surge a partir del desequilibrio entre las demandas del medio y la respuesta que dan los sujetos al medio, a lo que sigue posteriormente la aparición de una actitud despersonalizada hacia las personas destinatarias del trabajo. Por su parte, en su modelo de fases progresivas, Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983) sostienen que generalmente, en el resto de las profesiones, la despersonalización (cinismo) es el primer indicador del *burnout*, le sigue la ineficacia (baja realización personal) y finalmente, emerge el agotamiento emocional.

Metodología

Tal como se señaló anteriormente, analizamos comparativamente dos estudios. El primero de ellos fue realizado con docentes universitarios, de aquí en más identificado como "*Burnout* en docentes" y el segundo trabajo, realizado con personal administrativo, identificado de aquí en adelante como "*Burnout* en no docentes". **Muestras:** En el estudio "*Burnout* en docentes", se trabajó con una muestra de docentes universitarios (n=92) pertenecientes a las carreras de Ciencias de la Educación, Lengua y Literatura y Lengua y Literaturas Francesas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo) a efectos de analizar posibles distinciones en relación a los contextos laborales. En relación con el estudio "*Burnout* en no docentes" el trabajo se halla en etapa de relevamiento, por lo que se presentan resultados preliminares, a partir de un análisis sobre 41 casos (n=41) de sujetos insertos en Rectorado y una Unidad Académica.

Diseño e instrumentos: Ambos estudios utilizaron un diseño que amalgama metodologías cuantitativas y cualitativas. Entre las técnicas cuantitativas se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* en su versión *Human Services* (Maslach & Jackson, 1986) aplicada en la muestra de docentes universitarios y en su modalidad *General Survey* (Maslach, Jackson & Leiter, 1996) para el personal administrativo. Además, un análisis sui generis cualitativo a partir de la herramienta de Asociación Libre de Palabras, que permite conocer las representaciones sociales de docentes y administrativos respecto de sus expectativas personales y profesionales y de concepciones vinculadas al ambiente de trabajo.

Resultados

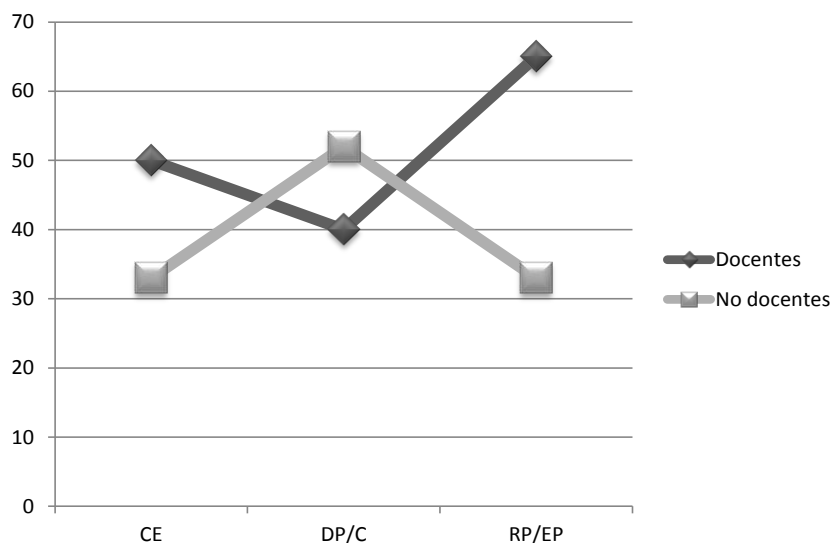
Veamos a continuación, los resultados obtenidos a partir de la aplicación del *Maslach Burnout Inventory* en ambas poblaciones.

“Burnout en docentes”: según los datos obtenidos, los niveles de *cansancio emocional* y *despersonalización* hallan valores intermedios (P_{50} y P_{40} , respectivamente) y la subescala de *realización personal* encuentra niveles más elevados (P_{65}), datos que permiten afirmar que este grupo de docentes universitarios no padece *burnout*. La lectura cualitativa sobre las representaciones sociales que subyacen al sector docente universitario, indicarían que mantienen elevados niveles de expectativas de realización personal. Así, las autopercepciones vinculadas a “Logro” se hallan estrechamente ligadas al campo laboral evidenciado en nociones tales como: “trabajo interdisciplinario”, “ascensos laborales”, “capacitación”, “profesionalismo”, “organismos científicos”, “planificación”, “investigación”, “publicaciones”, entre otras. Por su parte, la “Docencia” encarna un proceso de “perfeccionamiento”, “profesionalismo”, “excelencia”, “actualización”, “investigación”, “juicio crítico”, “mediación”. Estas autopercepciones muestran sujetos realizados, con elevadas expectativas de realización personal y profesional.

“Burnout en no docentes”: los resultados preliminares, indican una tendencia a presentar elevados niveles de *cinismo* (P_{52}), mientras que tanto el *cansancio emocional*

y la *falta de eficacia* se mantendrían en niveles medios bajos (P_{33} para ambas subescalas). Llama la atención aquí los niveles de *eficacia profesional*, que de continuar decreciendo, constituirían un segundo indicador de desgaste, conjuntamente con el *cinismo*. Estos primeros datos, van en la misma línea que los obtenidos en otras investigaciones realizadas con trabajadores del sector administrativo, donde se ha puesto de manifiesto que la *despersonalización/cinismo* es el indicador más relevante de los procesos de desgaste laboral (Moreno, Rodríguez Carvajal & Escobar Redonda, 2001; De los Ríos Castillo, Ocampo Mancilla, Landero López, Ávila Rojas & Tristán Alejo, 2007 y Marsollier, 2010).

Comparativamente, la Figura N° 1 muestra que los niveles de Cansancio emocional son más elevados en los docentes universitarios, donde el 50% o menos de los sujetos lo padecen. Lo contrario sucede con la *despersonalización/cinismo* que es más elevada en el grupo de “no docentes”. Por último, en cuanto a la *realización personal* o percepción de *eficacia profesional*, la gráfica permite visualizar grandes diferencias, presentando niveles más bien elevados de *realización personal* en el grupo de docentes y una autopercepción de baja *eficacia* en el trabajo del sector “no docente”.

Figura 1: Niveles de *Burnout* en docentes universitarios vs. sector no docente

Referencia: CE=Cansancio emocional; DP/C= Despersonalización/Cinismo; RP/EP= Realización personal/Eficacia Profesional

Conclusión

En términos generales, podemos afirmar que no es posible hablar de la presencia de *burnout* para ninguno de los dos grupos, aunque en ambos se pone en evidencia la tendencia de indicadores negativos de desgaste –especialmente para el sector “no docente” –, lo que permite caracterizar distintos perfiles psicosociales para cada grupo.

Conceptualmente, los resultados podrían estar asociados a dos teorías diferentes del surgimiento del síndrome. En el caso de “*Burnout* en docentes”, hay evidencias de un *cansancio emocional* considerable, aunque al mantener elevados sus niveles de *realización personal* los sujetos no caen en el síndrome. De continuar elevándose los niveles de *cansancio emocional* podrían constituir un primer indicio de desgaste, tal como señalan Leiter y Maslach (1988) en su estudio con profesiones de ayuda. Por su parte, la *despersonalización/cinismo* se convierte en el factor relevante en el estudio “*Burnout* en no docentes”, lo que coincide con el modelo propuesto por

Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983) en el estudio de profesiones no asistenciales, a lo que se suma una tendencia a bajos niveles de *eficacia profesional*.

Por último, este análisis comparativo nos sugiere dos consideraciones: a) a nivel teórico, posibilita la revisión de la literatura existente sobre desgaste laboral a partir de referentes empíricos, insertos en una misma organización; y b) desde el punto de vista práctico, los resultados obtenidos constituyen importantes insumos para los decisores en cuanto a la generación de estrategias adecuadas que permitan minimizar los posibles factores de riesgo psicosocial de sus empleados.

Bibliografía

Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger.

De los Ríos Castillo, J.; Ocampo Mancilla, M.; Landero López, M.; Ávila Rojas, T. & Tristán Alejo, L. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y Ciencia*, 37, 26-34.

Feather, N. & Davenport, P. (1982). Desempleo y sentimiento depresivo: Un análisis motivacional y atributivo. *Estudios de Psicología*, 12, 63-81.

Gil Monte, P. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.

Golembiewski, R., Munzenrider, R. & Carter, D. (1983). Progressive phases of burnout and their worksite covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19 (4): 464-481.

Leiter, M. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior* 9: 297-308.

- Leiter, M. (1993). Burnout as a developmental process: consideration of models. En: Schaufeli, W.B.; Maslach, C.; Marek, T. (Eds). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington D.C.: Hemisphere.
- Marsollier, R. (2010) *Educación y trabajo. Un estudio sobre factores psicosociales y organizacionales que inciden en el desgaste laboral en la Administración Pública*. Tesis no publicada para optar al título de Doctor en Educación, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). The Burnout research in the social services: a critique. Special issues: Burnout among social workers. *Journal of Occupational Behaviour*, 1, 95-105.
- Maslach, C., Jackson, S & Leiter, M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moreno Jimenez, B.; Rodríguez Carvajal, R & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. *Ansiedad y Estrés*, 7, 69-78.
- Pérez Jáuregui, I (2005). *Estrés laboral y síndrome de burnout. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos*. Buenos Aires: Psicoteca editorial.
- Pines, A. (1993) Burnout: An existential perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Profesional burnout: Recent developments in theory and research*. Londres: Taylor & Francis, 35-51.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1): 59-67.
- Salanova, M. (2006) medida y evaluación del *burnout*, nuevas perspectivas. En Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J. L. y Schaufeli. W. (eds.), Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales", pp. 27-43.

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En: Schaufeli, W.B.; Maslach, C.; Marek, T. (Eds). Professional burnout: Recents developments in theory and research. Washington D.C.: Hemisphere, pp. 151-162.