

Universidad y factores de riesgo laboral. Una aproximación al desgaste profesional en empleados universitarios.

University and Risk Factors at Work. An Approach to Burnout Among University Staff.

Roxana Graciela Marsollier¹ & Miriam Aparicio²

Las investigaciones vinculadas a la Universidad se hallan focalizadas, generalmente, en su función formadora, trabajándose fundamentalmente con problemáticas vinculadas a las figuras de docentes y alumnos. Ello implica que, con frecuencia, se releguen otros sectores, como el personal de apoyo académico, pese a constituir una parte fundamental dentro del sistema institucional. Teniendo en cuenta esta vacancia frecuente, en esta comunicación se trabajó con personal de apoyo académico –comúnmente identificado como sector “no docente”– de la Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina (n=69). La investigación amalgama metodologías cuantitativas, en orden a conocer los niveles de desgaste y cualitativas, a fin de profundizar en las posibles razones que subyacen a la problemática. Los resultados cuantitativos no permiten diagnosticar burnout para esta muestra, salvo en algunos casos particulares. También se observa una tendencia a presentar algunos indicadores propios del desgaste, en especial, los vinculados a los procesos de cinismo y cansancio emocional; dos de los factores centrales de desgaste. Contrariamente a lo esperado, se hallaron elevados niveles de eficacia profesional, lo que podría ser un factor positivo que les impide caer en altos niveles de estrés y cansancio. El análisis cualitativo permite comprender posibles causas de este perfil, vinculadas fundamentalmente con un alto nivel de bienestar en el puesto obtenido, aspecto protector del desgaste, según la literatura vigente sobre la problemática.

Palabras clave: burnout, factores organizacionales, trabajo, educación, personal de apoyo académico

Most research dealing with University focuses mainly on its educational aspect, usually discussing problems involving both teachers and students. Thus, and despite being a fundamental part of the institutional system, other sectors, such as the Academic Support Staff, are frequently disregarded. Therefore, this paper deals with academic support staff –namely “non-academic staff”– from Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina (n=69). The research combines quantitative methodologies, in order to know the levels of burnout, and qualitative methodologies, so as to find the deepest reasons underlying the problems. Except for some specific cases, burnout cannot be diagnosed through the quantitative results in this work. There is also a

Recepción del artículo 6 de marzo de 2013. Aprobación del artículo 27 de marzo de 2013.

¹ Dra. en Educación. Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Docente Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Correo electrónico: rgmarsollier@conicet.gov.ar

² Dra. en Educación. Habilitada en Francia para dirigir investigación en el campo de la Educación y de la Psicología. Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Docente Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Correo electrónico: maparici@atlink.com.ar

tendency to show some typical indicators of burnout, especially those connected with processes concerning cynicism and exhaustion, two core factors in burnout. Contrary to expectations, high levels of professional efficacy were found, which may be a positive factor to prevent stress and exhaustion. A qualitative analysis leads to a better understanding of the possible causes of such profile, all of which are causes connected with a high level of satisfaction with the position, a protective aspect of burnout, according to the literature available on the topic.

Keywords: burnout, organizational factors, work, education, academic support staff

Introducción

Conocer de manera integral la relación del hombre con su trabajo y cómo se afectan mutuamente es un problemática de creciente complejidad. ¿Qué lleva a las personas a sentirse frustradas y desanimadas en su puesto de trabajo? Se trata de uno de los mayores interrogantes en la psicología laboral actual. Abundantes investigaciones se han efectuado, especialmente en las últimas décadas, a nivel mundial con la finalidad de conocer las causas del agotamiento físico y emocional, de la frustración y el estrés, entre otros. Uno de los factores más abordados y reconocido por la comunidad científica como uno de los daños psicosociales más importantes de nuestro tiempo, es el desgaste profesional o síndrome de *burnout* (Salanova, 2006). Una multiplicidad de factores intervienen en el surgimiento y desarrollo del desgaste condicionando no solo la vida de las personas sino, también, de los grupos y las instituciones donde desenvuelven sus tareas profesionales.

Dado que cada situación es única y podrían existir múltiples causas para cada una de ellas, a lo largo de los años han surgido diversas perspectivas de abordaje, algunas centradas en el estudio de factores personales, otras en las interacciones grupales y, otras en las características organizacionales (Gil-Monte y Peiró, 1999).

En este trabajo, se presentan los resultados obtenidos sobre el nivel de desgaste profesional en personal de *apoyo académico* de la universidad, un sector poco abordado en estudios de corte psicosocial y en donde el contexto organizacional presenta condiciones y características burocráticas que podrían influir en el surgimiento de experiencias vinculadas al desgaste, como así también, otros aspectos de índole positiva que podrían actuar como barreras frente al síndrome.

El desgaste profesional y sus posibles factores asociados

En sus comienzos, el *burnout* fue diagnosticado como un estado clínico al que el sujeto llega por la frustración de no encontrar un esperado refuerzo en su trabajo (Freudenberger, 1974). Pronto surgió la idea de comprenderlo como un proceso que, paulatinamente, va socavando las reservas físicas y emocionales de las personas (Maslach y Jackson, 1981, Maslach, 1986). Los primeros estudios se extendieron a distintas áreas y el *burnout* fue abordado no sólo en profesiones de ayuda, sino que fue investigado en casi todos los tipos de trabajos. En el caso de las muestras ocupacionales no asistenciales, Maslach, Jackson y Leiter (1996) sostienen que el síndrome se caracteriza por presentar altos niveles de cansancio emocional y de cinismo acompañados de un sentimiento de baja eficacia en el trabajo. El alto cansancio emocional representa al agotamiento físico y psíquico del sujeto en el trabajo y la alta despersonalización indica la distancia mental que pone la persona frente aquello que le molesta. El cansancio emocional y la despersonalización son sus principales indicadores, por lo que con frecuencia son identificados como el corazón del síndrome (Green et al., 2001, citado en Salanova y Llorens, 2008). Por su parte, la baja eficacia en el trabajo, representa la tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo, sentirse incapaz e incompetente para realizar la tarea (Maslach et al., 1996, Salanova y Llorens, 2011). Al tratarse de un síndrome tridimensional, es necesario para hablar de desgaste que las tres características se encuentren presentes: alto cansancio emocional y despersonalización y baja eficacia en el trabajo.

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), Golembiewski y Munzenrider (1988) y Winnubst (1993) son algunos de los pioneros que centraron su atención en los factores organizacionales como posibles causas del síndrome. Esta línea de investigación se centra en diversos aspectos vinculados a la vida en las organizaciones, tales como la cultura y el clima organizacional y la motivación en el trabajo, entre otros (Boada i Grau, de Diego y Agulló, 2004, Agulló, 2011), como factores decisivos en el origen del síndrome.

La Universidad como ambiente laboral

Algunos autores coinciden en que, a nivel organizacional es posible identificar factores que actúan como facilitadores del desarrollo de los procesos de desgaste o bien, otros elementos contextuales que pueden representar verdaderas barreras contra el *burnout*, al prevenir los factores de riesgo psicosocial (Schaufeli y Salanova, 2002, Gil-Monte, 2005).

En relación con la universidad en tanto contexto laboral debemos tener en cuenta que posee una estructura administrativa burocrática, predominantemente profesional. La burocracia profesional, se caracteriza por presentar una estructura altamente democratizada tanto a nivel horizontal como vertical y se halla basada en el poder del experto, lo que significa que los profesionales pueden controlar su propio trabajo y, de algún modo, llegan a tener control de algunas decisiones administrativas (Mintzberg, 2002). Esto, es especialmente evidente cuando pensamos en la labor profesional del docente universitario, ya que dentro de ciertos parámetros, trabaja con relativa independencia de sus colegas, pero en estrecho contacto con los beneficiarios: los alumnos.

Frente a este cuadro, una pregunta se impone ¿qué ocurre con el personal de apoyo? En las burocracias profesionales, según el citado autor, coexistirían dos jerarquías administrativas bien marcadas: (a) la jerarquía profesional, dada por la experiencia y la pericia, por ejemplo, de los docentes y (b) la jerarquía no profesional, que correspondería al staff de apoyo. Esta última jerarquía se corresponde con la estructura mecanicista de la burocracia, similar a la de los organismos estatales. El staff de apoyo, en cierta manera, sería una microorganización, incluida dentro de una mayor. Las burocracias mecanicistas se caracterizan por presentar trabajos rutinarios, generalmente sencillos y repetitivos, lo que indican procesos de trabajo altamente normalizados (Mintzberg, 2002).

Algunos autores, en estudios vinculados al síndrome de *burnout*, rescatan la influencia de los factores contextuales que afectan el comportamiento de los trabajadores en este último tipo de burocracias. Así, Winnubst (1993) y Gil-Monte y Peiró (1997) señalan que es, justamente la rutina, la monotonía y el excesivo control en la tarea, lo que causa el desgaste laboral. Bajo estas condiciones se haría más evidente la presencia de los riesgos psicosociales.

Método

Participantes

Participaron del estudio 69 empleados universitarios del sector de apoyo académico, identificados como sector “no docente” (Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina), quienes luego de conocer los fines de la investigación, decidieron participar voluntariamente. Participaron 19 hombres y 50 mujeres, con una edad promedio de 40 años y una media de 16,57 años de antigüedad como empleado en la institución.

Diseño

El diseño de investigación reúne técnicas cuantitativas y cualitativas, con la finalidad de conocer los niveles de desgaste laboral y otros factores asociados. Se analizaron variables de base (sexo, edad, estado civil, antigüedad en la institución, nivel de instrucción) y otras variables psicosociales y organizacionales conexas (*engagement*, bienestar psicológico, autoeficacia). En el presente artículo se presentan algunos resultados de la aplicación del *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Se incluyen además, algunas lecturas cualitativas surgidas del estudio que muestran las autovaloraciones de los empleados y otras provenientes de entrevistas en profundidad efectuadas a responsables institucionales de distintos sectores administrativos –jefes– cuya visión favorece la comprensión de la problemática en el sector.

Instrumentos

Una de las pruebas psicométricas mayormente utilizadas en la medición del síndrome es el *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (Schaufeli et al., 1996). El instrumento ha sido diseñado específicamente para trabajar en profesiones no asistenciales, en nuestro caso, sector administrativo. El MBI-GS contiene 16 ítems para evaluar tres dimensiones: cansancio emocional, cinismo y eficacia profesional. Los sujetos valoran cada ítem del cuestionario con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el ítem. Esta escala de frecuencia tiene siete grados que van de 0 (“Nunca”) a 6 (“Todos los días”). Un cuadro de *burnout*, se caracteriza por la obtención de elevadas puntuaciones en cansancio emocional y cinismo, acompañadas de bajas puntuaciones en eficacia profesional. Los niveles de consistencia interna determinados para cada subescala, según el coeficiente Alfa de Cronbach, presentan valores elevados: .80 para la dimensión Cansancio emocional, .77 para Eficacia profesional y de .76 para la subescala Cinismo.

Complementa la inclusión de algunos datos cualitativos recogidos en la encuesta semiestructurada (sección de frases abiertas) y en entrevistas posteriores realizadas a jefes, las cuáles permiten una mejor aproximación a las posibles causas que subyacen al desgaste laboral, enriqueciendo las perspectiva enunciada por los participantes sobre el desgaste en el contexto universitario.

Resultados

Indicadores cuantitativos de desgaste laboral

La instancia descriptiva sobre el desgaste laboral en empleados universitarios muestra que, en términos generales, el sector no presenta indicadores que puedan vincularse directamente a la presencia del síndrome a nivel general, más allá de la existencia de algunos casos particulares. Se observa que gran parte de los sujetos ha tenido en mayor o menor medida, experiencias vinculadas al Cinismo y al Cansancio emocional (ver Tabla 1), especialmente los empleados de género femenino. En análisis sucesivos, se observó que el Cansancio emocional se asocia significativamente con el sector femenino ($C=.331$), aspecto que coincide con diversos estudios realizados sobre el impacto del *burnout* en relación al género.

Tabla 1

Niveles de Agotamiento Emocional (AE), Cinismo (C) y Eficacia Profesional (EP) por género para empleados universitarios.

		Femenino	Masculino	Total
AE	Bajo			
	Medio	46%	53%	48%
	Alto	26%	5%	20%
C	Bajo	26%	37%	29%
	Medio	50%	47%	49%
	Alto	24%	16%	22%
EP	Bajo	12%	11%	12%
	Medio	38%	37%	38%
	Alto	50%	53%	51%

Nota: Los porcentajes fueron calculados en relación al subtotal de cada grupo. En negrita se resaltan los porcentajes más significativos.

No obstante, pese a la presencia de indicadores negativos, los niveles de eficacia profesional se mantienen elevados, ya que más del 50% de los participantes, poseen elevados niveles de eficacia y entre el 37 y 38% en niveles medios. Mantener la eficacia profesional en niveles medios y altos, podría estar actuando como una barrera frente al desgaste, ya que no permite a los sujetos caer en cuadros de estrés.

Otras asociaciones vinculan el Cansancio Emocional con la edad ($C=.331$) y con la antigüedad en la universidad ($C=.347$), lo que indicaría que a mayor edad de la persona y cuanta más antigüedad como empleado, los sujetos son más proclives al Cansancio emocional.

Aproximación cualitativa al desgaste laboral

Como señalábamos anteriormente, la instancia cualitativa complementa el análisis cuantitativo ya que permite profundizar la relevancia de otros factores psicosociales, tales como el sistema de expectativas y valoraciones personales. Trabajamos con preguntas abiertas sobre el nodo “Expectativas relacionadas con el trabajo en la universidad”. En la posterior categorización de las respuestas obtenidas se identificaron autopercepciones positivas y negativas vinculadas al contexto laboral.

Dentro de los aspectos positivos se hallaron autopercepciones que vinculan el contexto universitario, principalmente con la categoría “estabilidad económica y laboral” y, en menor medida, con las categorías de “prestigio”, “profesionalización” y “realización personal”. La estabilidad es muy apreciada y prácticamente, surge como una respuesta espontánea. Se trata de un sector que, en tiempos de crisis laboral, goza de puestos estables y de beneficios económicos y sociales y que, por lo demás, en gran parte no se halla expuesta a la competitividad del mundo profesional. En las entrevistas efectuadas a los responsables institucionales –jefes– se observó que coinciden desde su percepción cotidiana en que los posibles casos de estrés o desgaste son hechos aislados ya que el sector presenta estabilidad laboral, buenos sueldos y un trabajo autónomo y profesionalizante.

Sin embargo, los participantes del estudio muestran también autopercepciones que caracterizan negativamente su desempeño en la universidad. Dichas apreciaciones, podrían ser generadores de malestar y progresivamente de estrés y desgaste. Entre los aspectos más sobresalientes encontramos: (a) las “barreras al crecimiento profesional” (manifestadas por la escasez de concursos), (b) la “falta de reconocimiento” y valoración, especialmente por parte de los superiores, (c) algunas dificultades internas vinculadas al “ambiente físico de trabajo” (especialmente, temperatura inadecuada, ruidos molestos, mobiliario inadecuado y falta de insumos) y por último, (d) algunos conflictos que entorpecen el “clima laboral” (dificultades con compañeros, conflictos interpersonales).

Conclusiones

Como se observa, no se trata de una población que padezca del síndrome, ya que si bien presentan algunos indicadores de desgaste, mantienen elevados sus niveles de eficacia profesional, lo que podría llevarnos a considerar a los indicadores negativos como aceptables

dentro del ámbito laboral. Por otra parte, los factores organizacionales, vinculados a la burocracia organizativa no emergen como indicadores vinculados al desgaste, en tanto se han privilegiado asociaciones positivas con el contexto de trabajo.

Esto nos lleva a plantearnos ¿qué aspectos vinculados a su quehacer cotidiano influyen para que este sector mantenga niveles aceptables de eficacia profesional aun cuando presente algunos indicadores vinculados al cansancio emocional y despersonalización? Surgen algunas posibles respuestas: (a) la primera de ellas se vincula con la percepción positiva del puesto de trabajo. Las condiciones laborales son percibidas, en términos generales, de manera positiva y, pese a algunas críticas, hay valoraciones que podrían actuar como paragolpes frente a cuadros de desgaste. Como hemos visto, en la instancia cualitativa emerge con mucha fuerza una imagen positiva de la universidad y del empleo obtenido, lo que llevaría a mantener elevados niveles de Eficacia profesional. (b) Otra posible respuesta, radicaría en la seguridad económica que brinda un empleo estable, factor destacado por la mayoría, incluidos los jefes, sobre todo en una época donde el mundo laboral se caracteriza por su inestabilidad y fluctuación de empleo, y (c) una última y posible respuesta, puede radicar en los procesos de formación continua propiciados por la universidad en sus empleados, lo que generaría en el sector un impacto positivo, centrado en la promoción y profesionalización.

El estudio efectuado, invita a la inclusión de análisis más específicos, por subsectores, a efectos de conocer si el riesgo de desgaste es más propenso en algún sector en particular. Por otra parte, favorecer la indagación de otros factores psicosociales vinculados positivamente al trabajo (*engagement*, autoeficacia, motivación, etc.) que puedan estar mediando la relación de estos empleados con el contexto laboral universitario, presentando resultados diferentes a los hallados en otras muestras poblacionales que pertenecen a estructuras burocráticas, tales como los organismos estatales.

Referencias

Agulló, E. (coord.) (2011). *Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad*.

Oviedo: Universidad de Oviedo.

Boada i Grau, J., de Diego, R., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral.

Psicothema, 16 (1), 125-131. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171>

- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-267. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide
- Golembiewski, R. & Munzenrider, R. (1988). *Phases of burnout: Developments in Concepts and Applications*. New York: Praeger.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. & Carter, D. (1983). Phases of Progressive Burnout and Their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19 (4), 464-481. doi: 10.1177/002188638301900408
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2 (2), 99-113. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/3000281>
- Maslach, C. (1986). Burnout Research in Social Services. A Critique. *Journal of Social Service Research*, 10 (1) 95-105. doi: 10.1300/J079v10n01_09
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mintzberg, H. (2002). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout, nuevas perspectivas. En Gil-Monte, P., Salanova, M., Aragón, J. L. y Schaufeli, W. (eds.), *El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (pp. 27-43). Valencia, España: Diputación de Valencia.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 59-67. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>

- Salanova, M., & Llorens, S. (2011). Hacia una perspectiva psicosocial del burnout: cuando el trabajo nos quema. En E. Agulló (coord.), *Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad* (pp. 271-296). Oviedo, España: Universidad de Oviedo.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, Trabajo y Salud*, 20, 4-9.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En: C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed., pp. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Profesional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Londres: Taylor & Francis.