

Organización social del trabajo en la posmodernidad

Salud mental, ambientes laborales y vida cotidiana

Norma González González.
Coordinadora

ÍNDICE

1. Trabajo, sociedad posindustrial y subjetividad. 03
Reformulaciones teórico conceptuales de cara
a los escenarios de cambio
**Norma González González; Alicia Margarita Tinoco García;
Laura Elizabeth Benhumea González**
2. Estrés laboral ¿burnout? y contradicciones estructurales. 25
Elementos para una discusión desde lo histórico-social
Norma González González
3. Construcción social del estrés. Definiciones, 53
indefiniciones y factores explicativos
Josefina Ramírez Velázquez
4. El mobbing en la esfera pública: el fenómeno 91
y sus características
Brian Martin; Florencia Peña Saint Martin
5. ¿Homo faber redivivus en las organizaciones de la posmodernidad? 115
Hacia un planteamiento teórico-metodológico psicosocial para la
administración estratégica del síndrome de burnot
Rebeca Del Pino Peña
6. El trabajo doméstico y su impacto en la Salud de las mujeres 139
Ma. de los Ángeles Garduño Andrade y Ana Lau Jaiven
7. Abatimiento Psíquico: principal corrosivo de la calidad 165
de la producción de la comunidad académica
Paola Zenteno Luna y Aristeo Santos López
8. Mecanismos de poder político: Mobbing 197
¿individual o grupal?
Karla Fernández Marín

**ORGANIZACIÓN SOCIAL DEL TRABAJO EN LA POSMODERNIDAD.
SALUD MENTAL, AMBIENTES LABORALES Y VIDA COTIDIANA**

Norma González González. Coordinadora

D.R. © 2014 Primera Edición, Febrero de 2014,
Guadalajara, Jalisco, México.

ISBN: 978-607-8336-09-8
Número de ejemplares: 500

Edición: Prometeo Editores S.A. de C.V.
C. Libertad 1457 Col. Americana C.P. 44160
Guadalajara, Jalisco, México
Tels: 3826 2726, 3826 2782

Este libro fue arbitrado por pares académicos, se privilegia con el aval de la institución coeditora.

Esta publicación es resultado del trabajo en RED de investigación apoyado por la SEP, y donde además de la UAEM participan la UAM-X y la ENAH

Todos los derechos reservados. A parte de los usos legales relacionados con la investigación, el estudio privado, la crítica o la reseña, esta publicación no puede ser reproducida ni en su totalidad o parcialidad, en español o cualquier otro idioma, ni registrada en, transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, inventado o por inventar, sin permiso expreso, precio y por escrito del autor.

Impreso y hecho en México / Printed in Mexico

**Trabajo, sociedad posindustrial y subjetividad.
Reformulaciones teórico conceptuales
de cara a los escenarios de cambio**

**Norma González González;
Alicia Margarita Tinoco García;
Laura Elizabeth Benhumea González**

DUMMYY

Introducción

A lo largo de este libro se presentan un conjunto de documentos en los que se aborda un tema de gran relevancia en el ámbito académico, y que es al mismo tiempo parte importante de la preocupación por los procesos y relaciones que se establecen al interior de las diversas organizaciones laborales que hoy en día caracterizan a nuestras sociedades. Se trata de un fenómeno que incrementa su presencia en la medida en que tanto dentro como fuera de las organizaciones se registran pérdidas económicas ligadas a la organización y administración del trabajo, lo cual es motivo de preocupación para empresarios, organismos internacionales e instancias nacionales que dan seguimiento a variables e indicadores que contabilizan tales pérdidas e impactos económicos. Asimismo, el fenómeno llama la atención y representa un reto para quienes son responsables de atender la provisión de servicios públicos de salud, en la medida en que una parte importante de la problemática se expresa en el deterioro de la salud de los trabajadores, con registros cada vez más frecuentes de diagnósticos psico emocionales ligados al estrés laboral: episodios de depresión, ansiedad, entre otros. Condiciones que en el curso del tiempo suelen dar paso a padecimientos y lesiones de tipo orgánico; afianzando y evidenciando esa estrecha e histórica relación entre la salud y el trabajo.

El tema de las relaciones y de los procesos laborales, más ampliamente de la organización social del trabajo en sus diferentes momentos, niveles y vertientes, es un campo de reflexión e investigación que tiene una larga historia, la cual arranca con las expresiones y conflictos a que en el siglo XIX hace frente la naciente industria capitalista (1), y en la que se particulariza una manera de producción económica, la que tiene que ver no solo con la generación de mercancías, sino con la definición misma de lo que social, política y culturalmente ha venido significando al trabajo; aquello que lo acota en el sentido de una regulación y ordenamiento jurídico-administrativo, y que al interior de la misma producción capitalista lo hace comprensible en el marco de etapas socioeconómicas y productivas precisas. En la historia más reciente es posible por ejemplo, hacer referencia al Estado de bienestar y al proyecto económico neoliberal, sucesivamente, como expresiones diferenciadas de momentos (modelos) de la producción

capitalista, y donde el trabajo asume y representa diferentes formas de organización, de regulación, expresión y significado social (Uría y Varela, 2009; Sotelo, 1999).

Así, es urgente recuperar al trabajo en términos de una condición socialmente sancionada y aceptada, en función de la cual se organizan y articulan formas de relación e interacción que conforman y sostienen a la producción y reproducción social, modelando las conductas de los sujetos; y cuando se hace referencia a las “conductas”, la mención se abre paso en términos de los espacios micro, allí donde tienen lugar las expresiones de la vida cotidiana, y desde luego en dirección de una apuesta ontológica, en cuanto vivencia y practica social que define maneras de enfocar, de actuar, de entender al mundo, ubicarse y ser parte de él (Wolf, 1988).

Trabajo, cambio social y vida cotidiana

En este sentido, el mundo de las instituciones, particularmente aquellas que cotidianamente regulan la inserción de los sujetos a las actividades productivas de donde obtener un ingreso económico que soporte la subsistencia material (vinculada al mercado de bienes y servicios), constituyen de igual forma una base fundamental de adaptación e integración social. Al interior de las instancias de producción se aprenden y transmiten saberes, destrezas, se enseña a respetar normas, figuras de autoridad, esquemas disciplinares, que acaban desbordando ese ámbito relacional para convertirse en referentes fundamentales en torno a los cuales se estructura y refuerza la vida cotidiana, esto es la producción y reproducción micro de la sociedad. Berger y Luckman (2001), refieren con claridad un proceso de socialización secundaria, que posterior a la etapa de la niñez (cuando tiene lugar la socialización a través de la familia y de la escuela), encuentra en el trabajo un referente particularmente clave que por vías objetivas y subjetivas perfila y consolida al individuo como parte de su espacio social, siendo sujeto y objeto de relaciones y procesos culturales y políticos que pasan a formar parte de seguimientos y evaluaciones respecto a la enunciación de variables económicas que se erigen como referentes ideológicos que modulan las aspiraciones individuales y los equilibrios sociales.

Es dentro de un marco de profundas transformaciones de la realidad social, lugar y tiempo de ajustes y cambios a raíz de la puesta en marcha del modelo económico neoliberal, y del complejo proceso de globalización (2), que la sociedad toda (en sus viejas y nuevas relaciones y procesos), se ve demandada y urgida de perspectivas de análisis e investigación capaces de captar los cambios y transformaciones que imprimen inusitados ritmos, y que dan paso a la conformación de escenarios y territorios de análisis (Wacquant, 2009; Beck, 2007), en muchos casos, enunciando fenómenos y condiciones hasta entonces invisibles a las preocupaciones e intereses de reflexión teórica.

En efecto, antes de seguir adelante es indispensable llamar la atención respecto a un contexto social que se abre al surgimiento de nuevos procesos, relaciones y actores sociales. Hacia finales de los años sesenta Alan Touraine publicó un libro titulado *La Sociedad posindustrial* (Touraine, 1973), en tanto que a principios de los años setenta Daniel Bell da a conocer su obra *El advenimiento de la sociedad postindustrial. Un intento de prognosis social* (Bell, 2006); de igual manera, otro autor importante para los objetivos que se pretenden destacar en este trabajo es Manuel Castells, con su trabajo *La era de la información. Economía, sociedad y cultura* (Castells, 1999). En cada caso la discusión y la polémica no se hacen esperar, ya que trazan todo un escenario de cambios que modifican profunda y definitivamente a la sociedad moderna, a la cual hay quienes se refieren en términos de una sociedad posmoderna, enfatizando el fracaso de una serie de postulados y expectativas que nos sitúan en un umbral donde se cuestionan valores y referentes de la talla de conceptos tales como “el progreso”, “el desarrollo”, “la razón”, “la civilización”, la validez de un “saber científico” que queda en entredicho, preso de los intereses económicos y de una visión tecnologicista que ha olvidado su compromiso humanista, subordinándose a una vocación tecno instrumental (3).

Esta transformación de base económica social, es conocida también como una tercera revolución industrial, caracterizada por un proceso de terciarización de la economía en la que en detrimento de la industria, la población ocupada se concentra ahora en el sector de los servicios (4). La revolución y el desarrollo de las tecnologías de la información constituyen asimismo un pilar de este cambio, e influyen de manera determinante en un particular ordenamiento y regulación del trabajo en los términos a los que aquí se hace referencia; con una expresión laboral ajustada a su propia

dinámica y referencias organizacionales descritas como inherentes a una actividad cuya geografía se corresponde con el campo de la prestación de servicios (Chávez, 2001).

La llamada sociedad de los servicios consolida ofertas y experiencias laborales alejadas de la idea de la fábrica, de las cadenas de producción, que fueron motivo de planteamientos de investigación, en tanto referentes obligados para problematizar y acercarse a la comprensión del trabajo hasta hace relativamente poco tiempo (5). Este nuevo escenario obliga a una discusión que incorpora fenómenos antes inexistentes en el terreno académico, y también ausentes (tal vez por carecer de nombre) en los imaginarios colectivos. De ahí parte de la insistencia de diferentes voces que llaman a la necesidad de renovar los abordajes, los marcos y herramientas conceptuales para poder hacer frente a los retos que impone esta aparente pérdida de centralidad del trabajo (Beck, 2007; Bauman, 2000; Beck, 1998). Hoy en día, tanto académica como socialmente se refieren fenómenos que descentran el interés por la producción como foco de atención y que por primera vez involucran y proyectan la relación entre trabajo y subjetividad. Empieza a dominar un cierto acuerdo respecto a que por lo menos desde los años ochenta se viene produciendo una significativa transformación no solo en los referentes materiales del trabajo, sino en la subjetividad de los trabajadores *“La década de los ochenta presencié, en los países del capitalismo profundas transformaciones en el mundo del trabajo, en su forma de inserción en la estructura productiva, en las formas de representación sindical y política. Han sido tan intensos los cambios, que hasta se puede afirmar que la clase que vive del trabajo ha sufrido la más aguda crisis de este siglo, que ha afectado no solo su materialidad sino que ha tenido repercusiones en su subjetividad, y el íntimo interrelacionamiento de estos niveles ha afectado su forma de ser”* (Antunes, 1996:13).

Esta relación entre trabajo y vida cotidiana, implica la recuperación de la voz del sujeto que trabaja, por lo que se marcan amplias posibilidades y campos de investigación que ven y van más allá de los límites que impone a). partir sólo de estrategias eficientistas, encaminadas y enfocadas a hacer del trabajo un proceso más productivo b). evidenciar una condición del trabajo circunscrita a las históricas condiciones de su explotación. En ambos casos, se trata de expresiones en las que el sujeto se halla estructural

o históricamente determinado, sin validez respecto a sus posibilidades de cambio y transformación (ya sea por su predominante rol como parte de la estructura social o bien por su papel histórico, determinado por el curso de la historia), condiciones que justamente pretenden remontar los planteamientos micro sociológicos, o aquellos venidos desde una apuesta antropológica en ambos casos vinculando al trabajo con el sentido más amplio de la vida del sujeto, de tal forma que se hace no solo posible sino necesario incursionar en esta perspectiva de investigación y análisis (Blanch i Ribas, 2003; Lindon s/f), que sin perder la condición macro que evidencia relaciones y contradicciones estructurales, rescata esa otra dimensión teórica en la que el sujeto posee un margen de autonomía que de alguna manera le permite hacerse cargo y mantener una actitud de cambio y de resistencia, frente a posturas ya sea estructural o históricamente determinadas.

De ¿la pérdida de centralidad del trabajo? a la flexibilidad laboral

Durante los tres primeros cuartos del pasado siglo XX, desde diferentes vías de acceso, los estudios y abordajes en torno al trabajo nos introdujeron en una lectura tanto económica como sociopolítica, en términos del estudio de mercados laborales, modelos productivos, procesos de producción, entre otros; donde el trabajo es visto sólo en el escenario de macro engranajes. De igual manera, fue muy importante comprender al trabajo en términos de sus luchas: estudios que recogen la conformación y operación de las organizaciones sindicales; sus logros, sus tiempos de esplendor y de decadencia en los variantes escenarios en que el fenómeno ha tenido lugar. Actualmente, asistimos al declive, a la pérdida de presencia social y poder de las organizaciones sindicales dando paso a una nueva regulación que apuesta por un esquema de flexibilidad que se ha venido traduciendo en una precarización de las condiciones laborales, y de las condiciones de vida del trabajador; situación que transcurre de manera paralela a un proceso permanente de tensión y conflicto, y en el que se hace evidente el control y la dominación que subordina lo social a las imposiciones y condicionamientos de orden económico.

Así, la anunciada como “pérdida de la centralidad del trabajo”, por lo menos en los términos en los que el discurso moderno nos tenía acostumbrados,

forma parte de un rico análisis en el campo del conocimiento y la reflexión académica, donde innovadores planteamientos y miradas críticas insisten en recuperar el peso y la importancia del trabajo, aunque ahora desde escenarios cada vez más complejos que distan de poder ser captados a partir de categorías propias de las escuelas clásicas (Dahrendorf, 1974; Coriat, 1982; Braverman, 1987); en torno a las cuales, durante la mayor parte del siglo XX, se organiza el conocimiento y el debate que alimenta la discusión sobre el tema, y que en su momento conformaron toda una veta de investigación y análisis teóricos, y de luchas y movilizaciones políticas. En efecto, se trata de planteamientos y conceptos que en su momento supieron responder a escenarios donde el trabajo y la producción industrial se conformaron como ejes del proceso de producción, y sostén de un modelo económico social llamado *estado de bienestar*. Hoy en día éste, el trabajo, opera como una actividad económica que se ajusta a la flexibilidad como único sustento de la producción industrial capitalista (pilar hegemónico de la generación de bienes y servicios) y que ha dado paso a inéditas experiencias laborales (6).

De cara a las importantes transformaciones que tienen lugar en nuestro mundo contemporáneo, en el caso del trabajo la discusión transcurre reconociendo la necesidad de resignificar y de actualizar un concepto que ya no responde a las expectativas y a los procesos de una sociedad que en varios sentidos elabora un discurso en el que sistemáticamente se alude a la urgencia por lanzar nuevas miradas en torno al trabajo, de tal forma que podamos hacer frente a una realidad en la que ha quedado en desuso su tradicional definición y abordajes (7).

Sin duda, el trabajo mantiene su condición de fundamento de la integración social, pero ahora en un terreno donde todo cambia y muta en periodos y a velocidades no registradas en la historia del mundo occidental, el trabajo mismo es la expresión de estos cambios a los que desde sus diferentes modalidades, se reconocen expresiones e imágenes de precariedad, donde a partir de diferentes grados y niveles se pasa de un contrato de trabajo, a una forma de regulación individualizada entre las partes; un modelo post fordista con expresiones e impactos socio organizacionales, de regulación jurídica y de orden psicosocial.

En la sociedad posmoderna los trabajadores se enfrentan a la escasez de trabajo productivo y a la aceleración del ritmo del cambio tecnológico;

por lo que el trabajo adopta otras formas, (Hopenhayn, 2000) y son otras las condiciones y ambientes laborales; más aún, el sentido del trabajo se ha trastocado (Ovejero, 2009; Gutiérrez, 2008, García, 2007; Guzmán, 2004; Vergara, 1999). Son otros los valores socioculturales ligados a «encontrar trabajo», «tener trabajo», «condiciones de trabajo», «ambientes laborales», «perder el trabajo» y «sin trabajo», mismos que impactan en la estructura de la personalidad, la salud física y mental, las relaciones familiares y sociales (Marín, 2004).

En el imaginario industrial de la modernización, el trabajo se concibió como eje de la vida personal y social en varios sentidos: por ser el principal medio de subsistencia y fin de la acción social; como reorganización de la moral pública al sacralizar la actividad productiva; como factor fundamental del prestigio e identidad psicosocial. El trabajo era esencia y condición humana (Hopenhayn, 2000, Marín, 2004). De acuerdo con Baeza (2003), un ciudadano común (8) organizaba su existencia y la de su núcleo familiar siguiendo un itinerario que él denominó “clásico”, en el cual se iban cumpliendo distintas metas sucesivas: tras finalizar sus estudios secundarios, técnicos o universitarios ingresaba al mercado laboral (generalmente sin mayores dificultades), podía permanecer en su primer empleo a lo largo de su vida activa, al interior de una empresa, en la que tenía la oportunidad de obtener, a través de los años, algunos ascensos que le permitían mejorar sus ingresos. Una vez que había conseguido trabajo, ese ciudadano podía contraer matrimonio, conseguir un crédito bancario (a pagar a largo plazo) para adquirir una casa, su patrimonio familiar. Eso era posible gracias a la certeza de su estabilidad laboral. Los hijos de ese matrimonio, en su momento, se preparaban para la reproducción del modelo parental cuando alcanzaban la edad adulta.

El itinerario clásico, centrado en el trabajo, para la organización de la existencia y núcleo familiar que plantea Baeza (2003) podía construirse en el imaginario social de la modernidad y del Estado benefactor que contaba con instituciones y mecanismos de derechos y seguridad laborales, sin embargo en la sociedad posmoderna del Estado neoliberal, los problemas del ciudadano común comienzan a muy temprana edad, justo al concluir la educación básica ante la falta de oportunidades de estudios en el nivel medio superior y universitarios; y quienes cuentan con esa oportunidad, solo retrasan su

enfrentamiento a los problemas generalizados de la inserción al mundo del trabajo (Gutiérrez, 2008). En América Latina esos problemas se expresan en altos índices de subempleo y desempleo, expansión de la informalidad y su estrecha relación con la reproducción de la pobreza (Hopenhayn, 2000).

Tal y como se ha venido mencionando, una de las formas generalizadas que adopta el trabajo y su explotación en la era de la globalización, es la precariedad de las condiciones de trabajo y de los niveles salariales; y también la creciente terciarización y la feminización de las ocupaciones (Castillo, 2009). Ante esos cambios vertiginosos en el mercado laboral que enfrenta la sociedad posmoderna es importante señalar que “No es posible pensar en ningún tipo de estructura social, económica o política, como tampoco cultural, si no es como resultado de la presencia de sujetos en complejas relaciones recíprocas en cuanto a tiempos y espacios; lo que implica tener que enfocar los procesos como construcciones que se van dando al compás de la capacidad de despliegue de los sujetos, los cuales establecen relaciones de dependencia recíproca según el contexto histórico concreto” (Zemelman, 2010:2). En la complejidad de la estructura del mercado laboral, en la sociedad global posmoderna, los sujetos que se interrelacionan cotidianamente, en contextos históricos concretos, al enfrentarse a esas nuevas formas generalizadas que adopta el trabajo y su explotación, enfrentan también un ambiente de malestar que interioriza la subjetividad de los trabajadores y lo expresan en sentimientos de inseguridad, incertidumbre y miedo al futuro. En cada contexto, con sus peculiaridades, la noción de solidaridad se individualiza, privatiza y fragmenta vulnerando la posición del trabajador frente al capital o frente a la organización, y aumentando su incertidumbre e inseguridad, mismas que aumentan aún más ante la «psicologización política del trabajo» que consiste en la «transformación de los problemas sociales en problemas personales». Ello ocasiona que las víctimas de la inseguridad e incertidumbre en el trabajo asuman que tal situación es su responsabilidad y su culpa (Ovejero, 2009).

Malestar en el trabajo... malestar emocional

El malestar en el trabajo también es expresión de los ambientes de competencia ante la presión que ejercen las altas tasas de desempleo y por consecuencia de la intensificación de la explotación; además hay que tener presente que frente al capital o frente a las organizaciones, los trabajadores son grupos heterogéneos en cuanto a sus condiciones de trabajo, condición social, edad y condición de género. Con relación a las condiciones de trabajo hay que considerar que, en un contexto concreto, están interactuando cotidianamente trabajadores que se insertaron al mercado laboral alcanzando aún los beneficios de los derechos y la seguridad en el trabajo y a la vez trabajadores (quizá más jóvenes) que no alcanzaron esos beneficios, ello también contribuye al aumento de los ambientes de competitividad y la intensificación de la explotación. La incertidumbre, la inseguridad y el miedo pueden ser menores para los trabajadores con mejores condiciones de trabajo, pero no escapan de éstas, ya que a pesar de mantener sus derechos laborales, éstos se vulneran en el actual contexto del mercado laboral. La vertiente de los estudios jurídicos acerca de los ambientes laborales no saludables, tiene mucho que aportar al respecto.

La perspectiva de la teoría sociorrelacional de las emociones (9) sostiene que existen dos dimensiones básicas de la sociabilidad, el poder y el estatus; en síntesis, el poder se define como toda acción coercitiva basada en la fuerza, amenazas y castigos; el estatus es un «modo de relación social en el que existe comportamiento voluntario orientado a la satisfacción de los deseos, demandas, carencias y necesidades de los otros». El modelo relacional se sustenta a su vez, en la teoría del intercambio (10). “El juego interaccional entre los actores en términos de poder y estatus [...] determina las emociones que evocarán internamente los sujetos” (Bericat, 2000:154). El mismo autor refiere cuatro emociones posibles derivadas de cuatro relaciones posibles entre los sujetos: sentir exceso de poder ó insuficiencia de poder, reclamar exceso de estatus o sentir que se recibe insuficiente estatus *del otro*; las cuatro emociones evocadas son: culpa, miedo-ansiedad, depresión y vergüenza. En el marco de los planteamientos del párrafo anterior, se puede decir que en todas las organizaciones de trabajo existe una interacción relacional de poder y estatus, y si a éstas se

le suma la incertidumbre e inseguridad que enfrentan los trabajadores, esto es un contexto propicio para ambientes laborales no saludables al generar miedo-ansiedad, culpa, depresión y vergüenza. De tal forma que la perspectiva teórica socio relacional de las emociones es un marco que puede dar cuenta de la complejidad de la salud mental en el trabajo.

En la sociología de las emociones, la socióloga norteamericana, Arlie Russel Hochschild acuñó la noción de trabajo emocional(11) en el año de 1983 (Bericat, 2000) la cual se halla anclada con otras nociones más genéricas tales como cultura emocional, gestión emocional, etc., que permiten comprender el entramado complejo del control, represión y regulación de las emociones de los trabajadores en su ámbito laboral, exigiéndoles, por ejemplo una falsa sonrisa, sin importar si su estado de ánimo es propicio para ello. Entre los casos de trabajo emocional y su impacto en la salud de los trabajadores, que han sido estudiados desde esta perspectiva, se pueden mencionar el de las/os asistentes de vuelo, las camaristas, las trabajadoras domésticas (Bericat, 2000), profesionales de la salud del área de rehabilitación (Blanco, 2011); empleados de servicios turísticos, particularmente recepcionistas y camareros (Ramis, 2009). En esta línea de trabajo, es de destacar un estudio antropológico de gran profundidad cualitativa con un grupo de operadoras telefónicas, quienes en esencia realizan trabajo emocional (Ramírez, 2010). Sin lugar a duda, podemos referir otros casos de trabajo emocional que someten a los trabajadores a la regulación y represión de sus emociones, el trabajo de los llamados «teletrabajadores» empleados en la industria del telemarketing (Micheli, 2004; Micheli, 2006) que se dedican a atender o realizar llamadas telefónicas para la atención a clientes, a reclamaciones, de asistencia y soportes técnicos, para realizar encuestas. La represión y/o control de las emociones de los trabajadores les puede generar estrés, culpa, etc., ello impacta en su salud y también en sus relaciones familiares y sociales. El estudio del trabajo emocional y su impacto en la salud de los trabajadores aún tiene mucho que aportar en las ciencias sociales.

La competitividad y la intensificación de la explotación de los trabajadores son ambientes propicios para el burnout (Gil-Monte, 2005; Peiró, 2005) y el mobbing (Peña et al, 2007), impactando directamente en la salud mental de los trabajadores, de ahí el interés de las ciencias sociales

por estudiar ambos fenómenos y por convocar a los investigadores desde los diversos marcos teórico-metodológicos a exponer sus hallazgos en congresos, coloquios, simposios. Son más las miradas que los investigadores han puesto en las víctimas del mobbing, por lo que orientar también la atención hacia el perfil de los acosadores es una vertiente interesante y necesaria. Desde la primera década del siglo XXI se intensifica el interés por los estudios acerca de los ambientes laborales y la salud mental; a pesar de ello, aún hay mucho que estudiar e investigar al respecto, de ahí la importancia del presente libro.

Trabajadores y trabajo: las contradicciones de sus condiciones y sus derechos

La dignidad es una característica fundamental en el campo de discusión del respeto de los derechos humanos, por ello problematizar acerca de este valor en quienes recurrentemente son vistos con un fin utilitario como los trabajadores, resulta de gran importancia ya que permite evidenciar los avances o rezagos que en materia jurídico social se tienen para reconocer las necesidades de la clase trabajadora. Como ha quedado de manifiesto anteriormente, las condiciones de trabajo y los ambientes laborales que de las mismas se desprenden no han sido los espacios más convenientes para el desarrollo de las potencialidades del trabajador como conocedor de una materia, como ser humano y como compañero, de ahí la conveniencia de revisar las condiciones de las cuales gozan, que por un lado se han quedado rezagadas de acuerdo a las nuevas circunstancias de las relaciones laborales y que por el otro no son respetadas a cabalidad.

A lo largo de la historia, hemos observado la importancia que tienen las relaciones y las condiciones laborales, muestra de ello son la enorme cantidad de declaraciones, reconocimientos, estudios, proclamaciones, adhesiones y documentos que a niveles nacionales e internacional se tiene registro. Por supuesto que no son una dádiva ni resultado de la casualidad, ellas han significado momentos de lucha, sacrificio y exigencia de los trabajadores por el reconocimiento de lo que les es propio. La historia universal está marcada por sucesos que cambian las épocas de la humanidad, y algunas de ellas están dadas por movimientos de las clases trabajadoras.

El artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1946 (12) se presenta como el resultado de un largo proceso de cambios,

transformaciones, logros y derrotas de varios intentos por consolidar un modelo económico social que involucrara positivamente a los trabajadores sin cuestionar la supremacía de los dueños del capital. Surgen entonces corrientes diversas sustentadas por la filosofía que argumentaban inequívocamente sus razones para dar un lugar correcto al trabajador, al dueño del capital y al Estado; hemos sido testigos del liberalismo radical del siglo antepasado, el auge obrero que desencadenó el comunismo del siglo que concluyó hace apenas 12 años y más recientemente del Estado de bienestar, que contribuyó al nacimiento de las primeras constituciones sociales como la de Weimar en Alemania y la Mexicana en 1917. Con ellas se inicia una etapa de aparente consenso jurídico universal, alienante, en el que juega un papel fundamental la Organización de las Naciones Unidas a través de la Organización Internacional del Trabajo y sus estados miembros. La era del reconocimiento jurídico comienza a consolidarse tras los logros de los trabajadores a través del tiempo y en diferentes latitudes.

Como acertadamente lo señala Mario de la Cueva, en su trabajo denominado: *El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo*, “La historia del derecho del trabajo es uno de los episodios más dramáticos, por su profundo sentido de reivindicación de los valores humanos, tal vez el más hondo de todos, por lo que es la lucha por la liberación y dignificación del trabajador, lo que es tanto, como decir, la liberación y dignificación del hombre en su integridad” (1988: 123).

Hoy estos logros jurídicos tienen que revisarse para adaptarse a las nuevas realidades de los trabajadores, en donde el reconocimiento de ser personas con emociones y sentimientos es fundamental. Es indispensable adaptar los marcos jurídicos a las disposiciones internacionales de acuerdo a las nuevas formas de empleo (entre ellas el empleo informal) ya que las circunstancias de los sistemas económicos imperantes apoyadas por diversos recursos y herramientas tecnológicas, han obligado y obligarán a los Estados y los dueños del capital, a reformular sus normas de trato y vinculación con los trabajadores, quienes cada vez requieren de flexibilizar las reglas y ambientes de trabajo para ser tratados dignamente y alcanzar los objetivos laborales planteados.

La interrogante que surge después del impostergable reconocimiento de algunos de los derechos de los trabajadores en las legislaciones nacionales, es si la aspiración de este sector por obtener una vida digna

está realmente reflejada en ellas, si están correctamente garantizadas las condiciones mínimas de bienestar y desarrollo, si la igualdad está plasmada como premisa fundamental; y en la misma medida y sentido es necesario dar seguimiento al cumplimiento de lo consignado en las legislaciones de referencia.

No es afirmación sin sustento observar cómo recurrentemente se ignoran los derechos de los trabajadores, y no únicamente aquellos que históricamente han ganado como los días de descanso, las horas de la jornada, la seguridad social o los sueldos equitativos; como resultado de la flexibilización del trabajo y la falta de armonía entre éste y el capital, los trabajadores de hoy padecen además ambientes físicos insalubres, ambientes emocionales insanos, trabajos inapropiados de acuerdo a sus capacidades y formación, insultos, acoso, herramientas de trabajo inapropiadas y diversas prácticas más que son resultado de las nuevas formas de organización del propio trabajo.

Ante este panorama, por un lado encontramos la laxitud de las leyes y el poder sancionatorio de las mismas, y que en algún sentido encuentran cobijo en las instituciones del Estado destinadas a la protección del trabajador. Pero también encontramos la falta de acuerdos y construcción de poderes democráticos que reflejen estrategias que favorezcan a los que están en desventaja. Identificamos entonces, una serie de normas y prerrogativas que han dado orden a la fuerza de trabajo necesaria en el mercado y que atiende incipientemente la urgencia de los seres humanos de desempeñarse intelectual y físicamente para enfrentar sus necesidades; pero hallamos también una serie de factores dinámicos que van generando nuevas formas de acomodo de la fuerza laboral que no se ven atendidas por los postulados básicos del derecho laboral. Amén de la falta de aplicación de la ley y la impunidad que gira en torno al poder económico. Es necesario y debiera ser aspiración moral dignificar al trabajador, valorando y reconociendo su esfuerzo en el proceso productivo, dándole estabilidad laboral y garantizándole un ingreso que pueda satisfacer sus necesidades. Afortunadamente hay derechos plasmados y reconocidos en los ámbitos nacionales e internacional, desfavorablemente el derecho por sí mismo no es suficiente. Faltan más prerrogativas, falta más discusión del tema, falta redimensionar del valor del trabajador como ser humano

y falta abundante voluntad política y económica para hacer el sueño de la igualdad una realidad.

El título **Organización social del trabajo en la posmodernidad. Salud mental, ambientes laborales y vida cotidiana**, su aspiración por convocar e incorporar a diferentes corrientes teóricas que, más allá de la lectura económica y ergonómica, destaquen el carácter subjetivo, metafórico, cultural, simbólico, de las relaciones y los procesos a que hoy en día da lugar la organización económica y social del trabajo; responde justo a la necesidad de un momento histórico en el que es necesario ampliar la mirada respecto a límites convencionalmente marcados, que han ignorado y obviado la necesidad de romper fronteras metodológicas y conceptuales para en ese esfuerzo trabajar en favor de la construcción de un discurso mucho más acorde a las mutaciones (des y reconfiguraciones) de los modelos a los que en algún momento respondió la organización social del trabajo.

Los actuales esfuerzos de análisis e investigación trabajan en torno a problemáticas que incorporan a fenómenos como el burnout (estrés laboral) y mobbing (acoso laboral), en tanto expresiones que escapan a las tradicionales preocupaciones de los estudios en relación con el trabajo. Es urgente conformar un sólido ejercicio de investigación que dé cuenta de un fenómeno que hoy en día resulta imposible de ignorar, no solo porque afecta a la producción y sus indicadores económicos, sino porque constituye un claro referente de otra afectación que lastima al sujeto, sus relaciones afectivas y de convivencia sobre las que se estructura la vida que transcurre día con día, y que va más allá de los espacios y de las condiciones y procesos laborales. Se trata en última instancia de restablecer ese vínculo entre el trabajo y las expresiones de subjetividad que posibilita; haciendo un esfuerzo por enunciar y evidenciar la base histórica, social y política que las construye y que ha venido siendo ignorada, pretendiendo ver en la manifestaciones subjetivas ligadas al trabajo, un fenómeno y problemática de orden individual y personal, al margen de los procesos y de las relaciones sociales que las producen y las significan. En este sentido, el título del trabajo expresa un esfuerzo en el que no solo convergen distintas perspectivas teóricas, sino miradas disciplinares, lo cual representa una muy rica contribución al conocimiento, discusión y posible intervención en el marco de un fenómeno que en la llamada sociedad de los servicios

recién empieza a ser visualizado y reconocido, a pesar de ocupar ya un sitio protagónico en un entorno marcado por lo que podemos llamar como un generalizado *malestar en el trabajo*.

Notas

(1). El texto de F. Engels *La condición de la clase obrera en Inglaterra*, representa en este sentido una de las referencias más difundidas y utilizadas para evidenciar ese conflicto entre fuerzas productivas y relaciones de producción, basadas en la propiedad privada de los medios de producción. Ver Engels, F (2002) *La Situación de la clase obrera en Inglaterra*. Edición Preparada por JOJ para el MIA. España.

(2). Globalización es un proceso mediante el cual las economías nacionales se integran paulatinamente al marco de una economía internacional, de modo que se hacen crecientemente dependientes de los mercados internacionales. La globalización posee una base tecnológica que se deja ver en el carácter cada vez más inmaterial de la producción, en el desarrollo de los medios de comunicación, en la transferencia de conocimiento y en la gestión en tiempo real de los flujos financieros. Se consolida un capital financiero “bursátil” que da rendimientos sin la necesidad de factores de producción como el trabajo y la tierra. El neoliberalismo es un modelo económico que marcha de la mano del proceso de globalización, de hecho hay quienes utilizan a ambos términos como sinónimos, no obstante conviene recuperarlos por separado para tener una perspectiva mucho más amplia y completa de la forma en que representan procesos complementarios. El neoliberalismo es producto de la crisis fiscal y petrolera de los años setenta en los países desarrollados, sustituye al llamado modelo de Estado de Bienestar en el que el Estado jugaba un papel activo en el manejo de la economía, en oposición al nuevo rol que le asigna la propuesta neoliberal para desempeñar un papel cada vez más limitado que promueva políticas de libre comercio, desregulación, privatización de empresas públicas, movimiento libre de capitales. Asimismo se produce un importante replanteamiento en la relación en el campo de la política social que modifica sustancialmente la relación hasta entonces establecida entre Estado y Sociedad.

(3). Se coincide en que ha sido el gran desarrollo tecnológico, producido a partir de la Segunda Guerra Mundial, el que ha logrado imprimir este ritmo de cambio y transformación que ha terminado por alcanzar a todos y cada uno de los ámbitos de la vida. Aunque también, se precisa la necesidad de no confundir a esta gran revolución tecnológica con *el punto de partida*, cuando en realidad la tecnología precisa de un origen y planteamiento histórico que contribuya no solo a su conocimiento y comprensión, sino a la posibilidad de ejercer un control sobre ella; no debemos caer en el idealismo de un desarrollo tecnológico ajeno a ese lado oscuro que, en muchos sentidos, ha puesto a la humanidad de cara a riesgos como por ejemplo de orden medioambiental (entre los más discutidos) y que exigen un control sociopolítico sobre un interés que privilegia la ganancia y el beneficio económico.

(4). En la llamada sociedad moderna, que corre de la mano de la producción industrial, el trabajo ha venido a significar el desempeño de una serie de tareas o actividades ya sea éstas de carácter *físico o de orden intelectual*, a las cuales corresponde una asignación económica. “Trabajo asalariado” es el término más comúnmente usado para delimitar su función y su regulación económica social, así como el despliegue de sus aristas en el terreno de la vida política.

(5). Trabajos teóricos como los de Harry, Braverman; Denherof; Benjamín Coriat entre otros, dan cuenta de un sin duda valioso esfuerzo académico científico por conceptualizar, delimitar, enunciar el concepto y papel del trabajo en las sociedades occidentales. No obstante, los cambios de las últimas cuatro décadas obligan a rehacer los marcos en los que se venía interpretando el trabajo en la sociedad industrial capitalista.

(6). A la par de los procesos de flexibilización, se intensifica una tendencia hacia la informalidad laboral, lo que en alguna medida se ha convertido en la regla y no en la excepción como pilar que sostiene a economías nacionales y regionales, y es en esta medida soporte de una estructura económica global, a partir de la transferencia de capitales que se producen en los países periféricos y se desplazan hacia las economías centrales dueñas de los desarrollos tecnológicos. La economía informal representa y sostiene parte muy importante de los círculos de producción a nivel nacional como internacional, y a su vez conlleva una diversidad

constituida no solo por fundamentos y expresiones económicas, sino por lazos y vínculos que sostienen a la producción y reproducción social por vías que no son sólo ni exclusivamente económicas sino que se hallan atravesadas por un mosaico de base cultural que estructura los lazos que sostienen a la sociedad.

(7). Hoy en día se aborda al trabajo en términos de la pérdida de su presencia y centralidad como factor determinante del proceso productivo, no obstante en muchos otros sentidos hay un esfuerzo por plantear y entender este fenómeno a la luz de un contexto que lo reubica y lo resignifica en un escenario económico marcado por los desarrollos tecnológicos que han revolucionado tanto la producción industrial, como el desarrollo de las tecnologías de la información. Esta referencia no niega o desconoce el trabajo en sociedades por ejemplo del mundo árabe (sobre todo a la luz del proceso de globalización) pero sin duda existen cuestiones muy particulares: culturales, religiosas, entre otras, que no permiten hacer generalizaciones (matizadas según países o regiones) propias de los países occidentales.

(8) Entiéndase por ciudadano común a todo aquel quien forma parte de los grupos de la población económicamente activa que se ocupan en las actividades de la economía formal, que no se encuentran en pobreza y pobreza extrema, es decir, que no enfrenta los diversos problemas de exclusión social. Es importante considerar que para millones de trabajadores, niños, jóvenes, adultos y ancianos, en pleno siglo XXI, las condiciones de pobreza en las que viven generacionalmente los han condenado a trabajar en condiciones de esclavitud (trabajo alienado) que nos les permiten la mínima posibilidad de concebir el imaginario del ciudadano común.

(9) Desde mediados de los años setenta Arlie Russel Hochschild, Thomas J. Scheff y Theodore D. Kemper comenzaron a publicar una serie de trabajos que constituyen grandes aportaciones a la sociología de las emociones. Kemper es el autor de la sociología sociorrelacional de las emociones (Bericat, 2000).

(10) La teoría del intercambio fue desarrollada por G.C. Homans y P.M. Blau, entre otros, y sostiene que los individuos, separados entre sí, constituyen fuentes recíprocas de refuerzos positivos o negativos, de premios o castigos, de recompensas o privaciones; en donde unos dan y otros reciben (Bericat, 2000).

(11) Hochschild al estudiar la cultura emocional aporta la noción de trabajo emocional (Bericat, 2000).

(12). Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias del mismo y a la protección contra el desempleo. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses” (ONU, 2010:31).

Bibliografía

- Alexander, J (). Sociología cultural. Antrhopos.
- Antunes, Ricardo (1996) ¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Piedra Azul. Valencia.
- Baeza, Manuel Antonio (2003) *Imaginario sociales. Apuntes para la discusión teórica y metodológica*, Editorial Universidad de Concepción, Concepción, Chile.
- Bericat, Alastuey Eduardo (2000) La sociología de la emoción y la emoción en la sociología, Papers 62 Revista de Sociología, Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Sociología, pp. 145-176. España.
- Blanch i Ribas, Josep María (2003) Teorías de las relaciones laborales. Tomo I y Tomo II. EDIUOC Barcelona, España.
- Braverman, Harry (1987) Trabajo y capital monopolista. Editorial Nuestro Tiempo NT. México.
- Bauman, Zygmunt (2000) Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Gedisa. España.
- Beck, Ulrich (2007) Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización. Bolsillo Paidós. Barcelona, España.
- Beck, Ulrich (1998) ¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización. Paidós. Barcelona, España.

- Bell, Daniel (2006) *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Alianza Editorial. España
- Berger, Peter y Luckmann Thomas (2001) *La construcción social de la realidad*. Amorrortu. Buenos Aires.
- Blanco, Gómez Gisela (2011) “Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de rehabilitación” *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12 (2), 35-45.
- Castells, Manuel (1999) *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Alianza editorial. España.
- Castillo, Fernández Didimo (2009) *Los nuevos trabajadores precarios*. Universidad Autónoma del Estado de México- Miguel Porrúa. México.
- Clegg, Stewart R; Ibarra, Eduardo y Bueno, Luis (1998) *Administración global. Tensiones entre universalismo teórico y realidades locales*. UAM-I. México.
- Coriat, Benjamín (1982) *Pensar al revés. Trabajo y organización en la empresa japonesa*. Siglo XXI. México.
- Chávez, Ramírez Paulina Irma (2001) Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto. En *Aportes*, mayo-agosto año/vol. VI número 017. Puebla, México pp. 57-74.
- Dahrendorf, Ralf (1974) *Sociología de la industria y de la empresa*. Editorial Hispano Americana. México
- De la Cueva, Mario (1988) *El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo*. Porrúa, México.
- Diez, Roux Ana V (2004) Genes, individuos, sociedad y epidemiología” en Spinelli, Hugo (Comp) *Salud Colectiva*. Lugar Editorial. Argentina.
- Engels, F (2002) *La Situación de la clase obrera en Inglaterra*. Edición Preparada por JOJ para el MIA. España.
- García, Álvarez Claudia María (2007) “Tecnologías empresariales del yo: la construcción de sujetos laborales en el contexto del trabajo inmaterial”, *Universitas Psicológica*, enero-abril, año/vol. 6, número 001, Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia, pp. 49-58.
- Gil-Monte, Pedro R. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad de bienestar*, Ediciones Pirámide, pp. 186.

- Gutiérrez, Domínguez Lisset María (2008) “Jóvenes, políticas de empleo y subjetividad: una mirada a los nuevos programas de inserción laboral para jóvenes cubanos a través del sentido del trabajo”, Revista Argentina de Sociología, Vol. 6, Núm. 11, noviembre-diciembre. Consejo de Profesionales en Sociología, Argentina, pp.169-191.
- Guzmán, Carlota (2004) “Los estudiantes frente a su trabajo. Un análisis en torno a la construcción del sentido del trabajo” en Revista mexicana de investigación educativa, julio-septiembre, año/vol. 9, número 022, COMIE, pp. 747-767. México, D.F. México.
- Hopenhayn, Martín (2000) “Nueva secularización, nueva subjetividad: el descentramiento del trabajo y de la política” en Revista Estudios Sociales, enero, número 005, Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia.
- Lindón, Alicia (s/f) “Trabajo, espacios de vida cotidiana. La periferia oriental de la Ciudad de México” Número extraordinario dedicado al IV Coloquio Internacional de Geocrítica. Actas del Coloquio. UAM-I. México.
- Marín, Leticia (2004) “El sentido del trabajo como eje estructurante de la identidad personal y social: el caso de los jóvenes argentinos”, Fundamentos en Humanidades 2º. Semestre, año/vol. 5, número 010, Universidad Nacional de San Luis, pp. 43-52. San Luis, Argentina.
- Miro Quezada, Francisco (1985) Los derechos humanos en América Latina en: Diemer A., Hersch J. y otros: Los Fundamentos filosóficos de los derechos humanos. Serbal / UNESCO, España.
- Micheli Thirión, Jordy (2004) El tele- marketing: producción post-industrial en la ciudad de México, Scripta Nova, REVISTA ELECTRÓNICA DE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES, Universidad de Barcelona,, Vol. VIII, número 170 (10), agosto.
- Micheli Thirión, Jordy (2006) “El trabajo en las sociedades de la información. El caso ilustrativo del telemercado” *Estudios Sociológicos*, Vol. 24, No. 70, enero-abril, El Colegio de México, pp. 197-220.
- ONU Organización de las Naciones Unidas (2010) Declaración Universal de los Derechos Humanos. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México.
- Ovejero, Anastasio (2009) “Reseña de: *Trabajo, subjetividad y ciudadanía: paradojas del empleo en una sociedad en transformación*. En Eduardo

- Crespo, Carlos Prieto y Amparo Serrano (Eds.)” Anuario de Psicología, Vol. 40, núm. 2, septiembre, Universitat de Barcelona, pp. 295-298. Barcelona, España.
- Peiró, José María (2005) *Desencadenantes del estrés laboral*, Ediciones Pirámide, pp. 96.
- Peña, Florencia, et al (Coords.) (2007) *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*, EÓN-SEDISEM-UAM Atzcapotzalco, 293 pp.
- Piqueras, Rodríguez José Antonio, et al (2009) “Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física” en *Suma psicológica*, Vol. 16, núm. 2, diciembre, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, pp. 85-112. Bogotá, Colombia.
- Ramírez, Velázquez Josefina (2010) *El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*, Instituto Nacional de Antropología e Historia, México, D.F.
- Ramis, Palmer Carmen et al (2009) “Consecuencias del trabajo emocional en el sector turístico: ¿Riesgos psicosociales o salud laboral?”, *Ciencia & Trabajo*, año 11, número 32, abril/junio. www.cienciaytrabajo.cl 85/95.
- Sotelo, Valencia Adrián (1999) *Globalización y precariedad del trabajo en México*. Ediciones El Caballito. México.
- Touraine, Alain (1973) *La sociedad posindustrial*. Ariel. Barcelona. España.
- Uría, Álvarez Fernando y Varela Julia (2009) *Sociología de las instituciones. Bases sociales y culturales de la conducta*. Morata. Madrid, España.
- Vergara, Aceves Jesús (1999) “El sentido social del trabajo académico” en *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 2º trimestre, año/vol. XXIX, número 002, Centro de Estudios Educativos, D.F, pp.105-125. México.
- Wacquant, Loïc (2009) *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Gedisa. Barcelona, España.
- Wolf, Mauro (1988) *Sociologías de la vida cotidiana*. CATEDRA. Madrid, España.
- Zemelman, Merino Hugo (2010) “Sujeto y subjetividad: la problemática de las alternativas como construcción posible” *Polis* [En línea] 27. Puesto en línea el 18 de abril 2012, consultado el 06 de agosto 2012. URL:<http://polis.revues.org/943>;DOI:10.4000/polis.943

**Estrés laboral ¿burnout? y contradicciones estructurales.
Elementos para una discusión desde lo histórico-social**

DUMMY
Norma González González

A finales de los años sesenta del siglo XX, tanto los eslóganes políticos relacionados con la reforma psiquiátrica como los escritos teóricos que se oponían al encierro de la locura y al secuestro psicológico de la intimidad sacaron a la luz un puñado de sencillas verdades que la academia se esforzaba por ocultar tras una muralla de tecnicismos: la infelicidad generalizada que habitualmente se etiqueta como enfermedad mental no procede de alteraciones bioquímicas ni de oscuros dramas edípicos, sino de fenómenos mucho más mundanos, como la normalización forzada de la familia, la venta de la vida como tiempo de trabajo o esa obligación de gozar denominada “ocio”.

Guillermo Rendueles Olmedo

Resumen

En este documento se aborda el fenómeno del estrés laboral, en su variante histórica de burnout, en tanto un particular tipo de desgaste emocional característico de la llamada sociedad de los servicios (conceptuada también como sociedad posindustrial), y en la que se ha dado paso a un nuevo tipo de perfil laboral, al que sin duda se corresponden otro tipo de expresiones y relaciones entre el trabajo y la salud. Es en este reformulado terreno del trabajo donde han de buscarse las claves para generar todo un conocimiento y discusión que en el marco de las preocupaciones de las ciencias sociales haga visible al burnout en la condición de esa particularidad que guarda como expresión no solo de un determinado tipo de espacios laborales, sino de un momento en el que las transformaciones económicas y sociales asumen un rol determinante y específico en la conformación de fenómenos como el que aquí analizamos. El hilo que guía y estructura la discusión propuesta, parte de la polémica misma para conceptuar al burnout y la cual va más allá de una simple caracterización, insertándose en una discusión que convoca a un todavía pendiente trabajo teórico conceptual, estrechamente

vinculado con las formas de organización y regulación laboral en el actual contexto económico social. Asimismo, se cuestiona la tendencia a privilegiar el abordaje del fenómeno desde perspectivas individualistas y de tipo técnico organizacional, lo cual ofrece un conocimiento y panorama muy limitado, subordinado siempre a un interés económico - productivistas, y a una gestión individual (personal) del conflicto.

Antecedentes

El síndrome burnout, es un fenómeno conocido también como un particular tipo de estrés laboral que ha sido identificado básica y preferentemente en espacios donde la actividad profesional se lleva a cabo a partir del trabajo con personas (Martín, et al 2004); en la actualidad la discusión en torno a la problemática que supone este fenómeno incluye un amplio abanico ocupacional, sin embargo hay acuerdo en que ciertas actividades profesionales se hallan más predispuestas a este síndrome. En sus inicios, se realizaron importantes trabajos en el caso de profesionales de la salud y de la educación, pero hoy los hay también en el terreno de los trabajadores sociales, de los bomberos, policías, los custodios de las cárceles, los llamados cuidadores de enfermos, incluidos quienes atienden a los familiares.

El fenómeno empieza a ser descrito hacia mediados de los años 70, tratando de encontrar un término para nombrar el desgaste, el malestar que se presentaba en el campo de los profesionales de la psicología y de la psiquiatría (Rojas et al, 2005). En efecto, el término burnout fue descrito hacia mediados de los años 70 (1974) en la ciudad de Nueva York por un psiquiatra llamado Herbert Freudenberg quien trabajaba en una clínica de atención a toxicómanos (1). Sus observaciones dieron como resultado un informe donde se registraba la manera en la que los voluntarios de la clínica, al año de trabajar en ella expresaban una progresiva pérdida de energía física y emocional, de agotamiento, ansiedad y desmotivación en el trabajo, y en cada vez mayor medida una actitud agresiva para con los pacientes (Catsicaris, et al, 2007; Román, 2003) .

Apenas dos años después de que Freudenberg usara el término burnout, en el año de 1976 y en el marco del Congreso anual de la Asociación Estadounidense de Psicología, Cristina Maslach lo utilizó de

una forma más elaborada; sin embargo fue hacia la década de los ochenta cuando como resultado de un trabajo conjunto entre Maslach y Jackson se define y caracteriza al burnout como un síndrome tridimensional que abarca el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal (Bórquez, 2004; Martínez y Salanova, 2002); presentándolo como el fenómeno que ha llegado hasta nosotros, y convirtiéndose a partir de entonces en un referente para centros de investigación y grupos de trabajo que en torno al fenómeno, se constituyen y consolidan en diferentes partes del mundo occidental. El término ha ido cobrando una cada vez mayor relevancia ya que es una elevada proporción de la población en el mundo cuya actividad laboral se inscribe en el terreno de la prestación de servicios, en una sociedad que desde finales del siglo pasado es identificada precisamente por el predominio de esta rama de actividad económica.

Definición del burnout

En términos literales la palabra BURNOUT proviene de la palabra en inglés *estar quemado*; para los usos que en este texto interesa destacar, ha pasado al español como un término que pretende describir una condición en la que el trabajador se manifiesta como disgustado, emocionalmente exhausto, y sin ilusiones respecto al trabajo que realiza. Sin dejar de lado que el término nace para expresar esa condición de desgaste laboral referido ya en una sintomatología muy propia de profesiones y de ocupaciones características de la provisión de servicios (Aranda et al, 2006; Gil-Monte y Peiró, 1997); es muy importante mencionar que esta situación que se origina y expresa en relación con el ejercicio laboral, invariablemente impacta y modifica también otros aspectos fundamentales de la vida y de las relaciones interpersonales, como es la familia, las relaciones de pareja y de diferentes círculos efectivos. Es decir que la complejidad del fenómeno va más allá del lugar de trabajo, con repercusiones y manifestaciones diversas en cada uno de los ámbitos en torno a los cuales se expresa, se organiza y se significa ese sentido de lo que llamamos vida, condición que abre posibilidades de investigación que han ido rehaciendo y fundamentando esa estrecha conexión entre trabajo, subjetividad y vida cotidiana (Lindon, s/f; Elliot, 1995; Wolf, 1988).

Estrés laboral y burnout

La referencia al burnout sin duda incluye una condición de estrés, sin embargo de inicio no podría afirmarse que un proceso de estrés laboral puede usarse como sinónimo de burnout, ya que en un estricto sentido el estrés laboral es un término mucho más amplio que no se circunscribe a los signos y síntomas que clínica pero sobre todo socialmente pretenden distinguir la caracterización del burnout, y el trabajo de argumentación teórica desarrollado en este sentido. En términos generales el estrés laboral hace referencia a todo aquel proceso de desgaste que registra el trabajador como resultado de su participación en una organización y proceso productivo, el que invariablemente se halla regido por normas, tiempos, estándares de producción, incentivos y sanciones, entre otras regulaciones organizacionales que establecen una especie de corsé, delimitando movimientos, acciones, comportamientos, expectativas; y que en muchos sentidos ha dado paso a percepciones del trabajador y de la sociedad en su conjunto, hasta llegar a un proceso de naturalización que hace pensar el trabajo al margen de su determinación histórica y social; de tal manera que hay un permanente y complejo proceso de desarticulación social entre los procesos de salud del trabajador y su espacio laboral (Rendueles, 2006; Almiral, 1987; Ramírez, 2005; Contí, 1971). Cabe mencionar que durante el periodo de esplendor de la producción industrial, fue posible formalizar un vínculo entre el trabajo y la salud, a través de conceptos tales como los de enfermedad laboral, accidente de trabajo, entre los más conocidos; sin embargo, el uso de esta terminología se ha mantenido como propia de profesiones y espacios muy bien delimitados (abogados, instancias judiciales) de tal manera que no ha alcanzado a permear y convertir en lucha y movilización política el reconocimiento de esta íntima relación entre trabajo y salud (Bialakowsky et al 2005; Basaglia et al 1980; Arbous y Keirich, 1979).

En el marco de la producción industrial, el estrés laboral ha sido parte consustancial a los procesos de trabajo, no obstante debe afirmarse que hace falta un esfuerzo de investigación histórica que ayude a entender las diferentes manifestaciones que el estrés ha asumido en tiempos que van de las cadenas de montaje y la producción en serie, al trabajo flexible (Mora, 2005; Mena y Campos, 2002); sin duda ese recorrido puede aportar luz

acerca del papel protagónico que el fenómeno ha venido alcanzando en los más variados ámbitos de la vida y las relaciones sociales, en particular en el curso de la organización y de los procesos de trabajo, en un momento en el que se han vuelto comunes las quejas y el malestar emocional que se vive en torno a experiencias laborales (Gómez, 1993).

La llamada sociedad posindustrial o también conceptualizada como sociedad de los servicios, ha dado paso a un nuevo tipo de perfil laboral, al que sin duda se corresponden otro tipo de expresiones y manifestaciones en la relación trabajo y salud, de tal manera que es en este reformulado terreno del trabajo donde han de buscarse las claves para generar toda una discusión y conocimiento que en el marco de las preocupaciones de las ciencias sociales haga visible al burnout en la condición de esa particularidad que guarda como expresión no solo de un determinado tipo de espacios laborales, sino de un momento en el que las transformaciones económicas y sociales asumen un rol específico y determinante en la conformación de fenómenos como el que aquí analizamos (Zaldúa et al, 2002; Barba, 2002; Clegg, Ibarra y Bueno, 1998).

En el campo profesional y de conocimiento de la medicina, un síndrome es reconocido como una entidad clínica a la que suele identificar un cuadro de manifestaciones propias (características) de una enfermedad (Thomaé et al, 2006; Spielberg, 1980). En el caso del burnout, atendiendo a sus condicionantes sociales parece haber acuerdo en que son los trabajos de tipo asistencial, allí donde se ofrece la prestación de un servicio, con un marcado contacto interpersonal, tanto con compañeros de trabajo como con quienes demandan el servicio de referencia, donde la problemática alcanza su máxima representación y vigencia: se dice que el fenómeno afecta sobre todo aquellas áreas que demandan un trabajo prolongado e intenso con personas que se hallan en situación de necesidad o de dependencia. Así, aunque no es motivo de atención y reflexión del presente trabajo, llama la atención la manera en como para el caso del burnout, clínicamente se ha ido definiendo un diagnóstico médico que se sitúa a horcajadas entre la perspectiva biomédica y el reconocimiento de condiciones sociales que conforman toda una sintomatología, recuperada tanto en ámbitos biomédicos como de investigación social, y que de entrada estaría reformulando los pilares del campo médico.

Cuando se trata de abundar en las diferencias que guardan el estrés laboral y el burnout; dos particularidades respecto a este último apuntan hacia el desgaste emocional como signo permanente y predominante (sus diferentes expresiones y manifestaciones que unifican criterios y planteamientos acerca del tema); mientras que en el plano socio histórico y económico, el burnout se mantiene como expresión (representación) de esa transformación más actual que registra la sociedad, y en la que se vuelven obsoletos (aunque ello no quiere decir que desaparezcan) los signos más característicos de la producción industrial, y de todo aquello que la representa en el fundamento de su organización y regulación económico social (Chávez, 2001; Guillén, 1997; Sotelo, 1999; Coriat, 1982).

Sin duda, lo más importante tiene que ver con lo que distingue e implica a procesos de trabajo que remiten a una configuración multidimensional y en creciente proceso de complejidad, que cambia constantemente y se ha vuelto significativa la terciarización de la economía, lo cual es parte sustancial de una transformación económica y social conocida como la fase más reciente de la llamada revolución industrial (2), caracterizada no solo por la proporción de la población ubicada en el sector servicios sino por una forma de trabajo específica para este sector (Dejours, 1990). El origen inmediato de esta transformación se encuentra en la revolución de las tecnologías de la información que abren paso a la *new economy*, en referencia al repliegue de la industria de la transformación en favor del sector servicios, rasgo típico de la también conocida como sociedad post industrial (3); concepto al que Alan Touraine y Daniel Bell han dedicado parte importante de su reflexión y aportación a las ciencias sociales (Bell, 2006; Castells, 1999; Touraine, 1973).

Para algunos autores, la discusión en torno al trabajo, cualquiera que sea el ángulo desde el cual se pretende recuperarlo ha de considerar por lo menos tres aspectos que se han vuelto cruciales para su actual expresión y operación dentro de nuestras sociedades. Por un lado, *el desarrollo e incorporación de tecnologías de la información y de la comunicación* ha transformado sustancialmente la operación de las empresas e instancias públicas y privadas de servicios (la manera en que se organiza y administra el trabajo, y en este sentido el surgimiento de una nueva expresión y representación en el imaginario social). *La globalización de la economía,*

se constituye en un escenario que a escala mundial norma y establece parámetros que tienden a homogeneizar la administración y regulación del trabajo. En esta misma línea, *los procesos de flexibilidad laboral* constituyen la estrategia práctica que hace viable y manejable el trabajo a escala global, y siempre en concordancia con los requerimientos de un modelo económico (neoliberalismo) donde el trabajo asume una condición real y simbólica, cada vez más distante de lo que lo representaba en el llamado estado de bienestar (Blanchi i Ribas, 2003; Antunes, 1996).

Así, hoy en día, más allá del cúmulo de trabajos a que han convocado sus primeras observaciones, la definición de H. Freudenberg sigue siendo vigente y representa un punto de partida que permanentemente recuerda una expresión recurrente de la problemática que enfrenta el trabajo, su configuración en términos de salud laboral, en un escenario que obliga a mirar el problema como una expresión representativa de las condiciones que asume la llamada sociedad contemporánea; la que en muchos sentidos conlleva una exacerbación y particularización de las relaciones de dominación y contradicción heredadas de la modernidad (4).

El estrés en un contexto moderno y contemporáneo

En términos médicos, el estrés (componente intrínseco al burnout), en los años 30 fue identificado por Seyle, como un conjunto de respuestas fisiológicas (básicamente de orden hormonal) a estímulos inespecíficos llamados estresores. Es sabido que el estrés ha acompañado al hombre a lo largo de su historia, el ejemplo multienunciado es el del cazador agazapado en una condición de alerta, listo para la lucha o para la huida “Este patrón de respuesta implica principalmente al sistema nervioso autónomo (...) y al sistema neuroendocrino. Los cambios en estos sistemas preparan al organismo para la acción a través de los diversos cambios fisiológicos y bioquímicos que generan (liberación de glucosa, incremento de las tasas cardíaca y respiratoria, incremento del estado de alerta, liberación de ácidos grasos, etc) (Sandín, 2003: 143-144). Esta respuesta, llamémosle de condicionamiento “natural” del organismo está hoy en día sometida a un conjunto de procesos tales como la sobrecarga laboral, los ambientes competitivos, las expectativas y presiones económicas, entre otros condicionantes que se

perciben inconscientemente como amenazas, provocando reacciones que en el contexto de nuestra sociedad (a diferencia del pasado), no conducen a una reacción de tipo físico, de tal manera que según los expertos en el tema, esta incapacidad para responder de manera “natural exteriorizada”, deja al cuerpo preparado para una acción que nunca llega, y que al prolongarse en el tiempo provoca daños importantes al organismo.

Este acercamiento al estrés basado en una aproximación descriptiva que reconoce en la sociedad actual un contexto sustancialmente diferente a los riesgos de una estructura de interacción del hombre con su medio ambiente, en cierto sentido simplificada en el ejemplo del cazador, permite mirar los cambios sustanciales que desde entonces han marcado la vida del hombre en comunidad, en su interacción con la naturaleza y la generación de procesos y relaciones de los contenidos en los que en la actualidad se expresa el sentido de la sociedad, de tal manera que las reacciones que hoy en día documentan la presencia del estrés responden a un condicionamiento simbólico de aquello que socialmente hemos construido en términos de riesgo y de peligro: de perder el trabajo, de no tener trabajo remunerado que garantice la subsistencia propia y de aquellos que dependen de nosotros, de cometer errores que amenacen nuestra permanencia en el trabajo (en el caso de la economía formal, el temor a perder el contrato laboral); en fin, de vivir en el límite de lo contingente en una sociedad del riesgo (Bauman 2000; Beck, 2007; Beck, 1999).

El predominio de la investigación en el terreno de las neurociencias, como en el campo de la psiquiatría (con todo el componente médico que las representa), ha dejado de lado una línea de trabajo que sin duda merece ser retomada y profundizada. En una entrevista para un periódico, un investigador del Centro de Investigación y Estudios Avanzados Cinvestav del Instituto Politécnico Nacional IPN refiere que “No nos hemos dado cuenta que **la interpretación de circunstancias provoca el estrés**, pues existe evidencia sólida que indica que la activación del sistema de alarma tiene su origen en procesos del pensamiento, al menos en el caso del estrés llamado psicológico que es el que domina en las sociedades modernas (El Universal, 2012). Es aquí donde se establece ese contacto, extraviado en muchas direcciones, entre hechos y fenómenos como funciones de la sociedad y de la cultura, de tal forma que indicadores y marcadores que rigen el campo de la

biomedicina y de las neurociencias no pueden ser la explicación en sí misma, sino que se explican en tanto que la fisiología de un organismo se modifica (neuronal, hormonalmente, etc) atendiendo a un medio social externo que perfila y define en base a criterios históricos y culturales un amplio espectro para la enunciación, clasificación y categorización de enfermedades con su correspondiente proceso terapéutico, y no a la inversa (Bastide, 1998; Ackerknecht, 1985; Contí, 1971).

Para las tres últimas décadas, datos de la Secretaria de Salud, así como del Instituto Nacional de Psiquiatría INP (SSA, 2007; Medina- Mora et al, 2003), refieren un importante incremento de padecimientos mentales relacionados con el estrés. Investigadores y expertos de diversas áreas de conocimiento: psicólogos, especialistas en neurociencias, psiquiatras, ente otros, afirman que el estrés es desencadenante de problemas mentales como son la depresión, la agresividad, la ansiedad, alteraciones al sueño, problemas de aprendizaje y de memoria. El estrés provoca la generación de sustancias producto de una estimulación crónica y de una respuesta exagerada del organismo ante aquello que es simbolizado como una condición de riesgo, de peligro, provocando complejos cuadros epidemiológicos que son motivo de preocupación y análisis para la salud pública. La Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (adultos) y la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (adolescentes) del año 2003, arrojan como resultado que en México la ansiedad y la depresión, así como las adicciones, son ya un problema de tipo social, y desde luego en términos de una responsabilidad pública (INP, 2003a; INP, 2003b). Cabe interrogar en qué medida y circunstancia, el estrés producto de los procesos de trabajo, contribuye a la configuración de ese emergente mapa epidemiológico de los malestares emocionales, el que cada vez preocupa más a sociedades y gobiernos en el mundo.

Burnout y su estudio en México

A nivel internacional desde hace poco más de cuatro décadas se ha ido incrementado el interés acerca del tema, mientras que en México los estudios empiezan a cobrar importancia a partir de los años 90 (Juárez, 2004; Barberis, 1985) y la tendencia ha sido básicamente incorporar

aquellas estrategias de investigación donde se privilegia la caracterización y la medición del fenómeno, centrando la mirada en aspectos de tipo técnico organizacional: ambientes laborales, implementación de estrategias de relajación y manejo emocional, reformulación de la estructura organizacional en términos de cadenas de mando y de autoridad, etc, que si bien son importantes, al quedarse en este nivel lo que hacen es consolidar una serie de conclusiones eficientistas comprometidas única y exclusivamente con la búsqueda y propuesta de soluciones en los límites de una óptima operación y rentabilidad de las organizaciones económico laborales (5). A fin de cuentas importa lo que ocurre con los trabajadores: la problemática en salud que se detecta, únicamente en la medida en que afecta el funcionamiento y vocación productiva de las empresas; por lo que a la larga se obstaculiza una visión cuyos alcances ayuden a pensar el fenómeno desde escenarios macro estructurales que determinan su existencia, aportando alternativas de abordaje y posible intervención, con un sentido de crítica y responsabilidad que nos involucra como actores sociales reflexivos, posibilitando alternativas de trabajo diferentes a aquellas que se reducen a visiones fragmentarias de participación regulada (Blanch i Ribas, 2003; Ferrary, 2003; Dejours, 1990; Ibarra y Montaña, 1987).

Es indispensable profundizar en la manera en la que la estructura socio económica determina condiciones y procesos, en este caso laborales, que históricamente le son propios (Ferrary, 2003); de tal forma que el burnout sería, tal y como se insiste en hacer mención, expresión de un malestar, de una problemática característica de la llamada sociedad contemporánea, donde se exacerbaban al tiempo que se particularizan (profundizándose, perfilándose, redefiniéndose, adquiriendo una mayor sutileza) fenómenos y contradicciones que han acompañado el despliegue histórico de una manera de organización económica y social, con su consecuente expresión política y cultural (6).

El debate desde la Salud pública

El campo de la salud pública y de la epidemiología es el lugar por excelencia del debate acerca de la explicación causal de los problemas de salud. En la actualidad, después de un largo periodo dominado por la concepción mono

causal de la enfermedad (afianzada sin duda desde los primeros desarrollos tecnológicos tales como las vacunas y los antibióticos), que sostenía que el problema se reducía a la identificación y exterminio del agente patógeno causante de la enfermedad: virus, bacteria, parásito, se consolidó una corriente de pensamiento que parte de explicaciones biomédicas ajenas a la consideración de los ambientes y de los contextos sociales. Hoy en día a partir de la presencia y paulatino incremento de los padecimientos crónico degenerativos, hacia el último tercio del Siglo XX, se produce un ajuste que encamina la reflexión por la vía de los factores causales, centrando la atención en factores comportamentales y en condiciones biológicas (genéticas) capaces de explicar el surgimiento y expresión epidemiológica de los problemas de salud que aquejan a nuestra sociedad, de tal forma que se ha transitado de un discurso de unicasualidad, a una concepción multicausal, también expresada en términos de “red de causación”, donde se supone que “... diversos factores de riesgo, tanto biológicos como conductuales, interactúan en la causación de la enfermedad. Este proceso de cambio del modelo de causación de la enfermedad ha sido acompañado de una “individualización” progresiva del riesgo” (Diez, 2004: 85).

Lo cual significa que en el marco de las tendencias de investigación en campos como la biomedicina, la genética y en aquellos que trabajan con el comportamiento humano (psicología), se ha pretendido depurar un conocimiento de los problemas de salud, en el que parecen superarse los límites de la unicasualidad de la enfermedad pero en los que al mismo tiempo se mantiene una línea de discusión que margina, o por lo menos desoye y se olvida de investigar y pensar la directa conexión entre la forma en cómo se organiza la sociedad y los patrones de muerte y enfermedad que en ella se presentan “...en la medida en que la enfermedad se deriva de las condiciones sociales y las relaciones en las que vive el ser humano, o las afecta, es un fenómeno social que debe ser estudiado como tal y comprensible en su totalidad sólo en un contexto biosocial.” (Rosen, 1985: 53). En el caso del fenómeno aquí analizado, el camino por la individualización del riesgo no hace sino abonar en favor de un sentido de culpa o de riesgo personal: comportamental/ genético, en tanto origen y explicación causal de los problemas psicoemocionales vinculados al trabajo. En esta medida no resultan extrañas conclusiones acerca del burnout que

ven y centran la atención en la capacidad de respuesta individual como el sustento más sólido para abordar y encontrar salida a la problemática que constituye un fenómeno de las características e implicaciones organizacionales y económicas que en este libro se discuten “La fatiga y la explotación se interpretan ahora como vivencias privadas en las que el empresario desempeña el papel de un sádico cuyo objetivo principal es hostigar a su empleado. Una de las fuentes de esta tergiversación es, evidentemente, el contrato individual que personaliza la relación con el capataz...” (Rendueles, 2006: 51).

El síndrome burnout no es ajeno a un abordaje que trabaja disociado de contextos sociales que lo delimitan y significan, prevaleciendo un seguimiento individual del problema, aun cuando se intente manejar datos e indicadores que en conjunto no hacen sino reflejar esa suma de datos individuales de los que se pretenden conclusiones llamadas de conjunto (Paredes y Sanabrá, 2008; Borquéz, 2004; Campos 2004). En realidad se parte de bases muy próximas al individualismo metodológico, muy en boga hoy en día, y que argumenta que los fenómenos colectivos han de ser descritos y explicados basándose en las características, propiedades y acciones de los individuos. Según recupera Popper en Miseria del Historicismo, se trata de una doctrina para la cual todo fenómeno colectivo debe ser reducido a la acción e interacción, objetivos, tradiciones y pensamientos de los individuos (Popper, 2002).

Es claro que hay una tendencia de investigación con origen en las llamadas ciencias naturales, y en la que desde una larga tradición se defiende la postura de que el todo puede ser comprendido y conocido a partir de su fragmentación; ésta manera de pensar y de actuar en el terreno de la investigación científica no ha sido desde luego ajena a la investigación en salud pública y en epidemiología, de hecho se reconoce su aportación al abordaje de una amplia diversidad de problemáticas en este campo: enfermedades cardiovasculares, padecimientos de orden metabólico, diferentes tipos de cánceres, el abordaje del VIH SIDA, entre otras, sin embargo el problema para el curso mismo de la construcción del conocimiento se presenta cuando esta metodología simplificadora que ha apoyado el conocer más de cerca la complejidad no solo médica de los fenómenos, anula aquellas condiciones de conjunto, en su base social

y estructural, con un peso y cargo determinante en el patrón de salud enfermedad de las poblaciones (Diez, 2004). Se trata de una tendencia reduccionista de la realidad, la que es parte de una vía de fragmentación que aísla la problemática social, llevándola a una condición que oscurece el sentido histórico de los fenómenos, como ese escenario macro que nos hace interdependientes de una dinámica y proceso social, en la que nos constituimos como sujetos activos que reproducen pero también son capaces de producir realidad (Castel et al, 2006; Breilh, 2003).

El abordaje psicológico. Implicaciones y alcances

El interés que despierta el burnout, se enmarca en una gran cantidad de interrogantes, las que a su vez terminan ensamblándose ofreciendo un amplio abanico de respuestas; de entre las que como se ha mencionado, sobresale una mirada psicológica esforzada en dar con un perfil de personalidad que permita identificar a los trabajadores con elevado riesgo de desarrollar este síndrome. Diversas corrientes teóricas han ido elaborando modelos metodológicos que de una manera detallada intentan abordar y caracterizar el fenómeno, instrumentando medidas de impacto en esa condición psicológica individual, que en la actitud del trabajador: su adecuado manejo y conducción emocional de cara al trabajo, encuentra una de las principales vetas de abordaje y discusión en torno a este fenómeno (Borquéz, 2004; Román, 2003).

En efecto, en la actualidad existe una vasta literatura que refiere la aplicación de fórmulas metodológicas con las que “de manera inequívoca” se pretende evidenciar la existencia del fenómeno que se enuncia y se mide. Estos esquemas de investigación han puesto el énfasis en una predisposición individual (en la psique de cada uno de nosotros) que por naturaleza, en mayor o menor medida, es propensa a desarrollar esta condición, y que asimismo se expresa en la manera de responder a presiones laborales, a las que a fin de cuentas, se dice, estamos expuestos todos. De tal manera que siguiendo esta línea de pensamiento se impone saber por qué unos trabajadores son más propensos a desarrollar el síndrome, y otros a enfrentarlo de una mejor manera, lo que se traduce en una cierta inmunidad ante aparentemente las mismas condiciones de trabajo (Paredes y Sanabría, 2008; Aranda et al, 2006; Bloom, 1979).

En casos extremos, de manera explícita este acercamiento y lectura de la realidad lleva a concluir que es la incapacidad personal, la mediocridad, la falta de valor y de voluntad personal lo que se halla en el origen del problema, de tal manera que la responsabilidad y condición social y económica desaparece, para erigir al individuo como responsable único de una serie de problemáticas que se localizan en el escenario de las contradicciones y de los procesos sociales (Brown, 1973).

Hay quienes en un intento por adecuar el concepto a la rápida y agitada vida característica de nuestros días, refieren al estrés como una condición natural de ajuste que propicia la adaptación a los diferentes ámbitos sociales en los que nos desenvolvemos, particularmente en lo que atañe a la vida laboral. Situación que va también de la mano de aquella mirada que ve en el estrés una condición necesaria para incentivar el desempeño laboral tanto en su cantidad como en su calidad. En algún tiempo y momento, se propagó la idea de que un buen desempeño laboral estaba necesaria y naturalmente acompañado de una segregación de adrenalina. En nuestras sociedades un aspecto fundamental del estrés subyace en una condición simbólica en la que desde su origen se hace evidente que la condición descrita como estresora, acabará siendo menos relevante, de cara a la percepción que los individuos tenemos de ella. Referentes conceptuales como la frustración, el fracaso, las aspiraciones, el idealismo, la realización personal, el éxito, son enunciados en una importante cantidad de trabajos, pero hasta ahora sin un serio y riguroso seguimiento teórico que adquiere una importancia crucial, ya no solo para ofrecer una posible solución a los cotidianos problemas que plantea el cada vez más vasto y amplio campo de la prestación de servicios, sino para contribuir a una explicación teórica y hasta epistemológica de lo que en nuestras sociedades: la organización del trabajo (sus diferentes niveles y expresiones socioculturales) conforma como piedra angular para eso que llamamos sociedad.

Burnout reconocimiento como enfermedad laboral

Es muy importante mencionar que los datos e indicadores de los que se dispone acerca del burnout, se originan y dependen de ejercicios de investigación al interior de cada espacio que los promueve o que permite

la aplicación de instrumentos de identificación y medición por parte de interesados en el tema pero ajenos a la instancia laboral de referencia. Organismos internacionales como la OMS o la OIT han venido haciendo énfasis en lo que han nombrado como factores psicosociales del trabajo, tratando de colocar la atención en éste fenómeno; sin embargo, en ninguna de las dos instancias de referencia existe un trabajo de seguimiento que pueda proporcionar cifras a nivel mundial o regional sobre el comportamiento de este fenómeno. En el caso particular de la OMS, hay un registro y seguimiento del incremento de los llamados padecimientos que afectan a la salud mental, pero sin establecer el vínculo que para el caso se reclama entre salud y trabajo. Lo más que en este sentido se puede encontrar, son una serie de reportes e informes que en el terreno de la salud pública vinculan procesos de despidos laborales implementados por las empresas en momentos de crisis económica. En este sentido se ha intentado establecer un tipo de relación entre el peso y la importancia de ésta situación por ejemplo comportamientos suicidas (OMS, 2004).

Asimismo, hay que destacar el hecho de que el estrés remite a un tipo de padecimiento que difiere de las formas tradicionales en que se reconoce a la “enfermedad”, y que a lo largo del tiempo, aun hoy en día, forma parte de procesos de naturalización (Ramírez, 2005), de tal manera que en los malestares de orden emocional no se ve sino una condición pasajera y natural que no requiere de atención y de ningún tipo especial de apoyo. Aunque en la actualidad hay cada vez más trabajos donde se aborda esta problemática es un hecho que la carencia de registros y de información al interior de las mismas organizaciones, así como su manejo a nivel oficial, ha contribuido a silenciar el problema, invisibilizándolo ante los ojos de la sociedad. En particular, la invisibilidad del fenómeno constituye un riesgo para la salud de los trabajadores, quienes en las “evidencias” resultantes de la aplicación de escalas e instrumentos de detección y medición del fenómeno podrían hallar argumentos para iniciar una discusión a favor de cambios que en el corto y en el largo plazo, modifiquen favorablemente las condiciones y los marcos jurídicos que regulan el trabajo.

En México, como en el resto de los países occidentales, el burnout no está reconocido en la legislación laboral, aunque es de notar que en algunos países sí existe jurisprudencia al respecto, abonando a una discusión

que apunta hacia la necesidad de reconocer a este síndrome como una enfermedad profesional, dados los cuadros clínicos que medicamente permiten llevar a cabo un diagnóstico estrechamente vinculado a las condiciones de trabajo en que se inserta el paciente en cuestión. Tanto Argentina como España, son ejemplos de sentencias que después de largos debates judiciales, reconocen al burnout como resultado de los procesos de trabajo en los que se ha participado y a los que han estado sometidos los demandantes (Management, 2008). Sin embargo con ser este un avance importante, no supone su integración al listado de enfermedades o accidentes de trabajo que forman parte de la legislación laboral de los diferentes países y regiones en el mundo, y que oficialmente supondrían otro tipo de tratamiento e implicaciones tanto para el trabajador, como de responsabilidad para los empleadores (7).

En términos de su abordaje médico clínico, tanto en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría DSM-IVTR, como en lo que concierne a la Clasificación Internacional de Enfermedades en el CIE-10 de la OMS, existen capítulos donde se refieren y enumeran trastornos clínicamente cercanos a la descripción del burnout; en el primer caso la referencia es en términos de un trastorno adaptativo resultado del desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable. En el caso de la CIE-10, donde desde la mirada de la OMS se agrupa a los trastornos clínicos y problemas que son objeto de atención médica, existen también parámetros para su identificación con entidades ya descritas. Hay quienes insisten en que dada la complejidad e importancia social del síndrome es más recomendable su inclusión como una patología con carácter propio; discusión que hoy en día forma parte del abordaje de la problemática, y que en determinado momento podría ejercer una importante presión en términos de las regulaciones laborales, sobre todo en lo que atañe a la relación entre salud y procesos de trabajo. Resulta paradójico que a partir de la segunda mitad del siglo XX, con el desarrollo de fármacos psicotrópicos se haya dado paso a un importante y cuestionado proceso de catalogación de nuevos padecimientos sobre todo en el campo psicoemocional, nombrando como enfermedad a una gran cantidad de procesos y vivencias antes ajenas al terreno de la medicina (8); mientras

que por otro lado se advierte una fuerte renuencia a iniciar y fortalecer un trabajo que argumente y sostenga la condición del burnout como una enfermedad laboral, acompañada de todas aquellas consecuencias jurídicas tanto para el patrón como para el trabajador. Sin duda hay detrás un fuerte nudo de intereses económicos y políticos que así como favorecen la ampliación del catálogo de padecimientos mentales, acompañados de su correspondiente tratamiento farmacológico (por así convenir a los intereses farmacéuticos coludidos con los intereses políticos), encuentran en esta otra trinchera una abierta oposición respecto al reconocimiento del burnout como padecimiento laboral.

Llama la atención el hecho de que a la par de la discusión y el reconocimiento al alza del burnout, abriéndose un amplio debate al respecto, y que incluye la necesidad e importancia de su reconocimiento como una enfermedad laboral; en el escenario internacional se enfatiza la necesidad de alcanzar una cada vez mejor calidad de vida en los ámbitos laborales. La misma Organización Internacional del Trabajo OIT, así como la Organización Mundial de la Salud OMS, se refieren en los últimos años a la necesidad de poner en marcha estrategias de trabajo que conduzcan y promuevan el bienestar psico-físico, moral y social del trabajo; se dice: alentando y calificando positivamente acciones que prevengan riesgos psicosociales antes inexistentes pero que hoy en día representan una muy importante carga económica para las organizaciones y para las diferentes economías de los países (OMS, 2004). Mientras que a nivel microsocia hay también un importante daño económico, una afectación en la salud física y emocional del trabajador, con repercusiones y consecuencias en el mantenimiento o fractura de relaciones interpersonales que sostienen el tejido social, hasta donde permean los efectos sociales del burnout.

Básicamente en el curso del presente siglo, la Organización Internacional del Trabajo OIT y la Organización Mundial de la Salud OMS, han ido incrementando su interés por las condiciones psicológicas en el trabajo, sin embargo una revisión a la página electrónica de estos organismos da cuenta de los campos y preocupaciones que en la actualidad dominan sus intereses, y que si bien incluyen a esta otra problemática de salud en el trabajo, hay todavía consideraciones mínimas al respecto. En el caso particular de la OIT, dentro del tema de salud y seguridad en el

trabajo sobresalen dos publicaciones: *Repertorio de recomendaciones prácticas y Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, donde junto con las preocupaciones tradicionales y dominantes acerca de la protección y la seguridad, se incorpora el tema de los aspectos psicológicos en el trabajo, aunque de manera marginal e inespecífica, dados los alcances que hoy en día alcanza esta problemática. Así, como desde sus orígenes la OIT mantiene y dirige su atención a temas relacionados con problemáticas macroestructurales directamente relacionadas con el empleo, por lo que además de temas obligados y relacionados con indicadores acerca de la población económicamente activa **pea**, en la misma publicación periódica llamada *Informe sobre el trabajo en el mundo*, hay un claro interés por ubicar y centrar el tema del trabajo como parte del contexto de la crisis económica mundial, aquella que hacia los años setenta se hace presente en las llamadas economías desarrolladas y que en diferentes etapas e intensidades llega hasta nuestros días como una recesión económica que se prolonga.

En el caso de la OMS, se privilegian temas tradicionales de salud, aunque sobre todo en las dos últimas décadas se da paso a la mirada de problemáticas que afectan el comportamiento de indicadores macroeconómicos: bajas laborales, ausentismo laboral, accidentes laborales, y que se conforman como un punto de conflicto al interior de los espacios laborales, así como de los diferentes proyectos de relación interpersonal. Al igual que en el caso de la OIT, se advierte una inercia respecto a problemáticas que desde sus orígenes han venido marcando las preocupaciones del organismo en la parte que se vincula a las condiciones de trabajo con la salud.

Notas

(1). Hoy en día, sigue siendo polémica la definición del burnout, y lo es también el sentido de su origen histórico. Como sabemos hay una especie de acuerdo respecto a los trabajos de Herbert Freudenberg como el punto de partida para definir un nuevo tipo de problema en el horizonte del funcionamiento de las organizaciones y de la salud laboral; sin embargo, más allá de que es con Freudenberg cuando parecen cristalizar una serie de inquietudes que han llegado hasta nuestros días, puede ser que estudios antecedentes hayan puesto su atención en el tema, desde luego

sin las consecuencias y los alcances que recoge el trabajo de 1974. Hacia los años sesenta, antes de perfilarse como un referente del estrés laboral característico de determinadas áreas y espacios de trabajo (básicamente en el campo de la prestación de servicios) el término burnout fue utilizado para hacer referencia al abuso crónico de estupefacientes.

(2). Las plantas de producción industrial de la segunda gran revolución industrial, básicamente la siderurgia y la industria química, fueron relocalizadas en los llamados países subdesarrollados (junto con su devastadores impactos medio ambientales), mientras que en los países centrales fue donde inicialmente se registra el origen del camino hacia la terciarización de la economía. Hoy en día el fenómeno es característico de todo el llamado mundo occidental, aunque guardando las profundas diferencias económicas y sociales que se mantienen y en cierto sentido se agudizan entre los países centrales y su periferia.

(3). Hacia finales de los años sesenta, Alan Touraine publicó *La Sociedad post- industrial*, en tanto que a principios de los años setenta Daniel Bell da a conocer su obra *El advenimiento de la sociedad postindustrial. Un intento de prognosis social*. Otro autor importante, para los objetivos que se pretende destacar en este documento, es Manuel Castells con su trabajo *La era de la información*.

(4). Suele hablarse de este “cambio” en términos de una tercera revolución industrial, o bien de la última fase de la revolución industrial. Desde otras vertientes de investigación se plantea la existencia de una sociedad posmoderna, en tanto el fracaso del proyecto de modernidad, referente clave de las teorías y de la investigación en las Ciencias Sociales.

(5) Todas estas acciones tienen que ver con los valores y las pretensiones económicas, sociales y culturales por moldear un tipo particular de ser humano en el marco de la producción económica capitalista. El interés por hacer un seguimiento de quienes son diagnosticados con el síndrome burnout es prácticamente nulo, e importa única y exclusivamente en la medida en que repercute negativamente en el funcionamiento de la instancia laboral, abriendo paso a medidas de ajuste dentro de la organización: diagnóstico de la gestión y, en su caso realización de ajustes organizacionales; fomento a la movilidad y al liderazgo, las promociones en el escalafón, instrumentando innovadores

esquemas de comunicación, entre otros. También pueden ser medidas que tienen que ver directamente con el trabajador, y que son presentadas como un signo de preocupación y compromiso de los espacios laborales para con sus trabajadores: promover que los trabajadores asistan fuera o dentro del espacio laboral a cursos, generalmente de auto ayuda, atención psicológica y/o psiquiátrica. El tipo de investigación que se ha venido desarrollando respecto a los “factores psicosociales en el trabajo” ha orientado sus intereses hacia las consecuencias que sobre el trabajador y los espacios laborales, tienen las experiencias estresantes, de tal forma que la teoría desarrollada al respecto se ha organizado en una importante cantidad de estrategias de trabajo que enfatizan y denuncian tales consecuencias alertando acerca del impacto que ello supone para el óptimo funcionamiento de la producción de servicios; más que escaso puede afirmarse que es nulo el trabajo realizado para plantear la problemática desde un planteamiento crítico que recupere las contradicciones de orden estructural que subyacen en el origen del fenómeno.

(6). Es indispensable mencionar que junto con el burnout, el llamado *acoso laboral* conforman el nuevo horizonte de la problemática laboral, y sus consecuencias e impactos en términos de salud. En el caso del mobbing se reconoce su origen como parte de la investigación que lo vincula al término *acoso moral*; la diferencia que hoy podemos encontrar entre uno y otro es que mientras que el acoso laboral tiene como frontera justamente los espacios de trabajo, el acoso moral implica a otro conjunto de expresiones y de espacios relacionales como de manera predominante se expresa en las relaciones familiares.

(7). Cabe mencionar que para llevar a cabo este tipo de fallos, parte del proceso está basado en la acreditación obtenida de parte de comisiones médicas, aunque como se manifiesta en el texto ello no supone su automática incorporación a la legislación laboral, que requiere de otras vías y en general otro tipo de proceso administrativo y de negociación política y económica.

(8). La referencia es al desarrollo de los conocimientos bioquímicos y sus fundamentales aportaciones a los orígenes de la medicina. Hoy en día se habla de poderosos medicamentos de tercera y cuarta generación, que si bien suponen la incorporación de desarrollos tecnológicos de punta, a la par

son también fuertemente cuestionados respecto a los efectos secundarios que registran en el organismo humano.

Bibliografía

- Ackerknecht, Erwin H (1985) Medicina y antropología social. AKAL/ Universitaria. España.
- Almiral, P (1987) Efectos negativos de las cargas de trabajo. Instituto de Medicina del Trabajo La Habana, Cuba.
- Antunes, Ricardo (1996) ¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Piedra Azul. Valencia.
- Aranda, Beltrán Carolina et al (2006) “Síndrome burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del Estado” en Psicología y salud Vol. 16 Núm. 1: 15-21, enero-junio. Veracruz, México.
- Arbous y Keirich (1979) El fenómeno de la propensión a los accidentes. En Fleishman, E (comp.) Estudios de psicología industrial y del personal. Trillas Editorial, México.
- Barba, Alvarez Antonio (2002) *Calidad y cambio organizacional: ambigüedad, fragmentación e identidad el caso del LAPEM de CFE*. UAM. México.
- Barberis, Y (1985) Neurosis. Jefatura de servicios de Medicina del Trabajo. Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. México.
- Basaglia, Franco et al (1980) La salud de los trabajadores. Aportes para una política de la salud. Nueva Imagen. México.
- Bastide, Roger (1998) Sociología de las enfermedades mentales. Siglo XXI. México.
- Bauman, Zygmunt (2000) Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Gedisa. España.
- Beck, Ulrich (2007) Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización. Bolsillo Paidós. Barcelona, España.
- (1999) ¿Qué es la globalización?. Falacias del globalismo, respuestas a la globalización. Paidós. Barcelona, España.

- Bell, Daniel (2006) *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Alianza Editorial. España
- Bialakowsky, Alberto et al (2005) Padecimientos sociales, discursos y procesos de trabajo en las prácticas de salud. En *Salud Problema* Número 18 y 19. UAM-X. México, pp. 87-96.
- Blanch i Ribas, Josep María (2003) *Teorías de las relaciones laborales*. Tomo I y Tomo II. EDIUOC Barcelona, España.
- Bloom, W (1979) El trabajo humano en turnos y la eficiencia humana. En Fleishman, E (comp.) *Estudios de psicología industrial y del personal*. Trillas Editorial, México.
- Braverman, Harry (1987) *Trabajo y Capital Monopolista*. Editorial Nuestro Tiempo. México.
- Breilh, Jaime (2003) *Epidemiología crítica. Ciencia emancipadora e interculturalidad*. Lugar Editorial. Argentina.
- Brown, J.A (1973) *La psicología social en la industria*. Fondo de Cultura Económica FCE. México.
- Bórquez B, Sergio (2004) “Burnout, o estrés circular en profesores” en *Pharos*, mayo-junio, año/vol. 11, número 001, pp. 23-34. Santiago de Chile.
- Campos, Rosana Onocko (2004) “Humano demasiado humano: un abordaje del malestar en la institución hospitalaria” en Spinelli, Hugo (Comp) *Salud Colectiva*. Lugar Editorial. Argentina.
- Catsicaris, Cristina et al (2007) “La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (burnout). Un modelo de prevención en la formación médica” en *Arch Argent Pediatr* 105(3):236-240/236. Buenos Aires, Argentina.
- Castel, Robert et al (2006) *Pensar y resistir. La sociología crítica después de Foucault*. Círculo de Bellas Artes. Madrid, España.
- Castells, Manuel (1999) *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Alianza editorial. España.
- Clegg, Stewart R; Ibarra, Eduardo y Bueno, Luis (1998) *Administración global. Tensiones entre universalismo teórico y realidades locales*. UAM-I. México.
- Conti, Laura (1971) *Estructura social y medicina*. Fontanella, Editorial. Barcelona, España.

- Coriat, Benjamín (1982) El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa. Siglo XXI. México.
- Chávez, Ramírez Paulina Irma (2001) Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto. En Aportes, mayo-agosto año/vol. VI número 017. Puebla, México pp. 57-74.
- Dahrendorf, Ralf (1974) Sociología de la industria y de la empresa. Editorial Hispano-Americana. México.
- Dejours, Ch (1990) Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Humanitas. Argentina.
- Diez, Roux Ana V (2004) Genes, individuos, sociedad y epidemiología” en Spinelli, Hugo (Comp) Salud Colectiva. Lugar Editorial. Argentina.
- Elliott, Anthony (1995) *Teoría social y psicoanálisis en transición. Sujeto y sociedad de Freud a Kristeva*. Amorrortu Editores. Argentina.
- Ferrary, Liliana E (2003) Teoría de las relaciones laborales. Tomo I. Fundamentos. Tomo II. Desafíos” Reseña. Athenea Digital, Barcelona, España.
- Gil-Monte, Pedro R y Peiró, Silla José M (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis, Psicología. Madrid, España.
- Gómez, G (1993) Consideraciones sobre los psico trastornos y el trabajo. En Revista Psicología y Sociedad No. 17. Universidad Autónoma de Querétaro. México, pp. 1831.
- González, González Norma (2007) Organización y Administración de los servicios de salud. El lugar y la dimensión de la salud pública. UAEM. México.
- Guillén, Romo Héctor (1997) La contrarrevolución neoliberal. Editorial ERA. México.
- Gutiérrez, Garza Esthela (1988) “La regulación competitiva como trasfondo del movimiento obrero”, en Gutiérrez E (Coord) Testimonios de la crisis I. Reestructuración productiva y clase obrera. Siglo XXI, México, pp. 28-65.
- Ibarra, Eduardo y Montaña Luis (1987) *Mito y poder en las organizaciones. Un análisis crítico de la teoría de las organizaciones*. Trillas editorial. México.
- INP (Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente) (2003) Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (adultos). INP. México.
- INP (Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente) (2003) Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (adolescentes). INP. México.

- Juárez, A (2004) “Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México” en Revista Ciencia y Trabajo 6(14): 189-196.
- Lerner, Hugo y Sternbach (2007) Organizaciones fronterizas. Lugar Editorial. Buenos Aires, Argentina.
- Lindón, Alicia (s/f) “Trabajo, espacios de vida cotidiana. La periferia oriental de la Ciudad de México” Número extraordinario dedicado al IV Coloquio Internacional de Geocrítica. Actas del Coloquio. UAM-I. México.
- López, Mena Luis y Campos A. Javier (2002) “Evaluación de factores presentes en el estrés laboral” en Revista de Psicología de la Universidad de Chile Vol. XI, No. 1, pp. 149-165.
- Martín, Chaparro et al (2004). “Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial” en Temas Laborales número 75, España, pp. 187-211.
- Martínez, Martínez Isabel Ma. y Salanova, Soria Marisa (2002) “Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional” en Revista de Educación núm. 330 pp. 361-384. Universidad de Castellón, España.
- Medina-Mora et al (2003) “Prevalencia de trastornos mentales y uso de servicios: resultados de la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica en México” en Salud Mental, vol. 26, no 4, agosto. México.
- Mena, Luis López y Campos, Álvarez Javier (2002) “Evaluación de factores presentes en el estrés laboral” en Revista de Psicología año/vol XI numero 001. Chile.
- Mora, Salas Minor (2005) Ajuste y empleo: Notas sobre la precarización del empleo asalariado. En Revista de Ciencias Sociales año/vol. II, número 108. San José, Costa Rica, pp. 27-39.
- OMS (Organización Mundial de la Salud) (2004) Invertir en salud mental. OMS. Ginebra, Suiza.
- Paredes G, Olga L y Sanabria-Ferrand, Pablo A (2008) “Prevalencia del síndrome burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables socio demográficas y laborales” en Revista MED 16 (1): 25-32. Bogotá, Colombia.
- Popper, Karl R (2002) La miseria del historicismo. Alianza Editorial. España.

- Rendueles, Olmedo Guillermo (2006) “Viejos y nuevos locos. ¿Renegar de Foucault?”. En Castel, Robert et al (2006). Pensar y resistir. La Sociología crítica después de Foucault. Circulo de Bellas Artes. Madrid.
- Ramírez, Velázquez Josefina (2005) “Representaciones del estrés y su invisibilidad para la atención” en Cuicuilco enero-abril, año/vol.12, número 033, pp. 27-60. Distrito Federal, México.
- Rodríguez, Carlos B y Vásquez, Karelia (2003) ¿Se quema la sanidad española? en ReES, mayo-junio. España.
- Rojas, Bolaños María Luisa et al (2005) “Síndrome de burnout en personal del primer nivel de atención sanitaria en Mérida, México” en Revista científica electrónica de Psicología. ICSa-UAEH. No. 5.
- Román, Hernández Jorge (2003) “Estrés y burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención” en Revista Cubana de salud Pública marzo-diciembre, año/vol. 29, número 002, pp. 103-110. La Habana, Cuba.
- Rosen, George (1985) De la policía médica a la medicina social. Siglo XXI. México.
- Roses, Periago Mirta (2005) “La salud mental: una prioridad de salud pública en las Américas” en Revista Panamericana de Salud Pública 18 (4/5), pp. 223-225.
- Sandín, Bonifacio (2003) “El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales” en International Journal of clinical and health psychology enero, año/vol. 3, número 001, pp. 141-157. España.
- Sapién, López José salvador et al (2004) “Patrones y nociones de la salud de profesionales de medicina: una comparación entre géneros” en Psicología y Ciencias Social año/vol. 6, número 001, pp. 22-33. Distrito federal, México.
- Spielberger Ch (1980) Tensión y ansiedad. Harla Editorial. México.
- SSA (Secretaria de Salud) (2007) *Programa Nacional de Salud 2007-2012*. SSA. México.
- SSA (Secretaria de Salud) (2007) *Programa Nacional de Salud 2007-2012*. SSA. México.
- (2006) Declaración de México para la reestructuración de la atención psiquiátrica” SSA/OPS. México.

- Sotelo, Valencia Adrián (1999) Globalización y precariedad del trabajo en México. Ediciones El Caballito. México.
- Touraine, Alain (1973) *La sociedad posindustrial*. Ariel. Barcelona. España.
- Thomaé, María Noelia Vanessa et al (2006) “Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud” en Revista de posgrado de la VI Cátedra de Medicina. No. 153, enero.
- Wolf, Mauro (1988) *Sociologías de la vida cotidiana*. CATEDRA. Madrid, España.
- Zaldúa, Graciela et al (2002) “La hegemonía neoliberal y las condiciones de producción de los actos de salud en hospitales públicos” en Jornadas Gino Germani. Instituto de investigaciones Gino Germani. Buenos Aires, Argentina.

Otras fuentes

- El Universal (2012) “Estrés constante provoca desórdenes mentales: Científico” <http://mx.noticias.yahoo.com/estrés-constante-provoca>. Revisado 18 de enero de 2012.

**Construcción social del estrés.
Definiciones, indefiniciones y factores explicativos**

Josefina Ramírez Velázquez
DUMMY

De acuerdo a los diferentes marcos de referencia teórica, conceptual y metodológica que se han generado sobre el estudio del estrés, se argumenta que existen, en términos generales, dos grandes aproximaciones. Aquellas cuya definición tiende argumentar que el estrés es una respuesta neurohormonal, a menudo naturalizada, psicologizada, descontextualizada y analizada a partir de instrumentos de medición. Y otras, cuya preocupación nodal está orientada no tanto a la definición de estrés y al perfeccionamiento de los instrumentos de investigación, cuanto a la explicación de cómo éste ocurre. Es decir se pone atención en la comprensión y explicación del proceso que involucra la emergencia del estrés, enfocándolo como una construcción social. Esta propuesta significa identificar los factores implicados en la respuesta de estrés y en lo que éste a su vez genera en términos de enfermedad; determinar la interacción entre tales factores y examinar cómo ésta interacción se modifica por contextos sociales y culturales en los que ocurren, es el interés principal de las aproximaciones socioculturales. En este sentido lo que se pone en acción es una cuestión epistemológica fundante: no existe actor sin contexto.

Desde esta perspectiva, se analizará en el presente capítulo, estas dos formas de aproximarse a la problemática de estrés con el objeto de dilucidar aquellos elementos problemáticos de su definición, su indefinición, y sobre todo, de los factores explicativos que hoy en día nos permiten comprender y explicar de manera integral el estrés en marcos históricos, sociales, culturales e ideológicos específicos.

La presente reflexión va encaminada a impulsar un ejercicio reflexivo en la investigación que logre hacer confluír ambas aproximaciones, en tanto se advierten más complementarias que contradictorias. De esta manera subrayar que la tendencia analítica de los hechos sociales, como el estrés, debe ser multi-epistémica, multi-teórica, y multi-metodológica, dado que sólo así podemos aproximarnos a explicar la realidad heterogéneamente compleja.

Introducción

El presente capítulo trata de responder a las atinadas inquietudes de las lectoras, quienes se preguntan ¿Por qué hablar de estrés, ansiedad, depresión; como nuevos padecimientos mentales en el ámbito de la salud pública? Para

ello desde la antropología médica se argumentan algunos elementos que debemos contemplar para posibles respuestas, se ilustra lo que se consideran los contextos de las nuevas enfermedades mentales y particularmente se ejemplifica la reflexión antropológica que hemos realizado sobre la construcción del estrés en el ámbito de la salud ocupacional.

El objetivo central es mostrar una perspectiva antropológica sobre estrés que no es la convencional, que pone el acento en la necesaria relación actor/contexto y que, de la básica revisión teórica ha pasado a la ineludible reflexión epistemológica sobre el saber y práctica de todo lo concerniente al estrés, para proyectase a vislumbrar los principales escollos en el desarrollo de su investigación. Articulado a ello, la intención se dirige a tender puentes entre las ciencias de la salud y las ciencias sociales. Iniciar el acercamiento y el diálogo, ya que bien sabemos que los asuntos de salud mental han sido parte nodal de las ciencias de la salud, dentro de las cuales desafortunadamente las perspectivas sociales y culturales son escasamente tomadas en cuenta.

Contextos de las nuevas enfermedades mentales

En las últimas décadas, los llamados países en desarrollo han experimentado vertiginosamente importantes cambios en la vida cotidiana generados por la urbanización, globalización de la economía; el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías; la rápida expansión del sector servicios, la inestabilidad laboral; el empobrecimiento de la mayoría de la población; el impacto de los medios de comunicación en las formas de decir, pensar y de hacer de los individuos y de las colectividades. Estas circunstancias constituyen, en términos muy generales, los contextos que van perfilando nuevas exigencias socioculturales que pautan la vida para el trabajo (asalariado o informal) en donde priva la competitividad, el individualismo, el resquebrajamiento de los vínculos de solidaridad y de afecto, el exceso y abuso de poder y el consumismo.

Por ello es preciso ver no sólo las transformaciones materiales en términos macrosociales, sino que hay que indagar cómo todo ello tiene implicaciones en el ámbito microsocial; esto es, en los grupos sociales, en el individuo, en su vida, en su cuerpo, en su yo. En este sentido, al concebir a los individuos como

productores de sentido comprenderemos que tales transformaciones estarán dinamizadas por los significados que éstos le dan al trabajo y a su vida.

Hoy más que nunca, el trabajo y el mundo de la vida y, en éste, particularmente la familia, aparecen articulados por los valores y el significado que los individuos y los grupos sociales le otorgan a tales ámbitos (Brief y Nord,1990). Y es ahí, en esos espacios y en esas mudanzas que emergen los contextos que configuran, desde nuestra perspectiva, una parte total de las explicaciones que debemos empezar a elaborar para comprender, de manera articulada, los datos que la OMS ha emitido desde mediados de los años 90s relacionados a la salud mental, en los cuales se destaca que cinco de las causas líderes generadoras de discapacidad en el mundo se refieren a trastornos mentales.

Al igual que la OMS, otros organismos como OPS, OIT, NIOSH, SEAS, EFILWC, EASHW¹ están notificando, de diversas formas, que los trastornos de ansiedad se consolidan como el trastorno mental de mayor incidencia a nivel mundial, estimándose que una de cada siete personas desarrollará a lo largo de su vida un trastorno de este tipo, existiendo grandes diferencias debidas a la edad y al sexo, en función del trastorno.

Concretamente en lo que se refiere al mundo del trabajo, existen informes generados por la OIT en los que se pone de manifiesto el importante ascenso de la incapacidad laboral asociada a las condiciones de trabajo (Sauter et al, 2001). Tales condiciones conforman de igual modo contextos particulares generados por los nuevos modelos laborales² que suponen más demandas

-
1. Organización Panamericana de la Salud, Organización Internacional del Trabajo, National Institute for Occupational Safety and Health, Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, The European Agency for Safety and Health at Work.
 2. Los nuevos modelos laborales están caracterizados por tareas automatizadas, monótonas y repetitivas, desagradables, aburridas y triviales; jornadas de trabajo largas o fuera del horario normal. Otros elementos importantes son la inseguridad laboral; falta de perspectivas de promoción profesional; actividad poco valorada socialmente; sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros; funciones contrapropuestas dentro del mismo puesto; liderazgo inadecuado; malas relaciones con los compañeros; falta de participación en la toma de decisiones. Desde otro punto de vista al crecer el sector servicios, y considerar la importancia de la atención al público, en la educación, y en la atención a la salud, se observa que la interacción humana implica otras cargas de trabajo en el orden mental y emocional.

mentales y emocionales, que físicas. En este sentido, en las últimas décadas, el cambio más notable que se haya producido en la naturaleza misma del trabajo es, justamente, el incremento de la carga mental y emocional que experimentan los trabajadores (De Jonge, et al, 1999), aún aquellos cuyo trabajo es considerado básicamente manual (Peiró, 2001).

Las consecuencias de tal sobrecarga a largo plazo se están empezando a conocer en países como Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y el Reino Unido, en los cuales según la OIT (Gabriel y Liimatainen. 2000), se han incrementado la depresión, ansiedad, estrés o cansancio, llevando en algunos casos a la población trabajadora al desempleo y a la hospitalización³.

Nuevas Enfermedades laborales. ¿Se encuentra en riesgo la salud mental de los trabajadores⁴?

Otros informes recientes del mundo laboral (ILO, 2000) muestran, en términos generales, la emergencia de un “*malestar psicológico*” asociado a una serie de procesos como *la violencia en el trabajo* que sin considerarse síndrome o enfermedad propiamente dicha, es de interés sanitario por la manera en que está impactando en la morbilidad ocupacional⁵.

-
3. Según la OIT tales países fueron elegidos para su estudio no porque presentaran incidencias anormalmente altas de enfermedad mental, sino porque son emblemáticos de distintas maneras de concebir la organización del trabajo y los sistemas de protección, por encarnar distintos tipos de legislaciones, de asistencia sanitaria y de formas de abordar los problemas de la salud mental. Además expone en su informe que, si bien los orígenes de la inestabilidad mental son complejos y se dan grandes diferencias entre los países estudiados en cuanto a prácticas laborales, ingresos y pautas de empleo, parece haber algunos elementos comunes que vinculan la alta incidencia del estrés, el cansancio y la depresión a los cambios que se están produciendo en el mercado de trabajo, debidos en parte a los efectos de la mundialización económica.
 4. Hacemos la aclaración que cuando nos referimos a los trabajadores, lo hacemos incluyendo hombres y mujeres, debido a que en nuestro idioma el genérico es *trabajadores*.
 5. La violencia en el lugar de trabajo, se ha visibilizado de manera considerable debido a las diversas tragedias que se han generado a partir de sus diferentes manifestaciones (psicológica, verbal y sexual) y particularmente en trabajos del sector servicios, cuestión que se ha empezado a problematizar no como asunto de carácter individual sino como un problema estructural, arraigado en factores económicos, organizacionales y socioculturales más amplios. Véase los reportes recientes del Programme on Safety and Health at Work and the Environment (SafeWork) de ILO (2000) y el análisis de Chappell, y Di Martino (2000).

Las diferentes reacciones orgánicas, emocionales, cognitivas y conductuales que la población trabajadora, a nivel mundial, viene experimentando como resultado de las actuales exigencias laborales, se han empezado a visibilizar bajo nuevas definiciones de patologías en cuya base están respuestas como estrés, insomnio, ansiedad, depresión, presión psicológica y agotamiento.

Para estudiar tales respuestas, diversos estudiosos de la salud laboral en el mundo anglosajón han creado categorías específicas para designar lo que podrían ser las nuevas enfermedades laborales. Entre éstas se encuentran al *estrés laboral*, *burnout*, *mobbing*, *bossing*, *bullying*, *tecnoestrés*, *karoshi*, *karojsatsu*, *workoholism*⁶. Todas nociones construidas para dar cuenta del malestar biopsicosocial de la población trabajadora de otros países y que desde hace una década se están incorporando en forma progresiva en países hispanos como categorías explicativas aplicables para describir los efectos de la transformación del mundo laboral sobre la salud de la población trabajadora⁷.

-
6. Por razones de espacio no vamos a discutir aquí la base ideacional, (origen y usos) de tales definiciones, dado que nuestro interés está básicamente centrado en la discusión teórica y conceptual del estrés como un padecimiento que se percibe en incremento en nuestro país y del cual, aunque sabemos que tiene una larga historia en el ámbito anglosajón, en el nuestro se considera un problema de salud nuevo, que como muchos autores aseguran está en la base de todas las demás expresiones enunciadas arriba y de otras más de naturaleza física. No obstante, es pertinente por lo menos enunciar sucintamente lo que estas nuevas modalidades de malestar refieren. El *burnout* traducido como síndrome de estar quemado en el trabajo, refiere al agotamiento físico y mental, y es la respuesta al estrés crónico laboral. El *mobbing*, *bossing* y *bullying*, son las terminologías utilizadas para describir el acoso psicológico en el trabajo que tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano a través del descrédito. Específicamente el *bossing*, representa al acoso de un jefe/a o autoridad hacia sus subalternos; mientras que el *bullying*, designa el acoso con violencia física. El *tecnoestrés* o *síndrome de fatiga informativa* es la noción que recientemente se usa para designar la respuesta de fobia o de adicción hacia la tecnología con consecuencias de estrés. El *karoshi*, designa la muerte por exceso de trabajo que ocurre en Japón y que recientemente se precisa con el nombre de *Karojsatsu* cuando ésta es producida por suicidio relacionado al trabajo por hiperactividad. El *workaholism* considerado como la entrega compulsiva al trabajo productivo.
 7. Para una visión actualizada, de cómo las nuevas problemáticas de salud laboral están proyectándose en diversos países, véase el esfuerzo realizado en el 30th International Congreso on Occupational Health. Cancún México en Marzo 18-23, 2012. <http://icoh.confex.com/icoh/2012/webprogram/start.html>

No obstante que existe, cada vez más, un cuerpo creciente de estudios que dan cuenta de cada una de las expresiones de morbilidad antes anotada, coexiste también una falta de consenso en las definiciones, uso de tales categorías y en las metodologías utilizadas para su investigación⁸. Conjuntamente a ello y aún más problemático, es que tales expresiones aún no son reconocidas como entidades patológicas dentro de los marcos de la legislación laboral, aunque existen diferencias por países y, es evidente que los países anglosajones y europeos nos llevan la delantera.

El problema que se advierte al respecto expresa una paradoja pues ante la creciente percepción de que la salud emocional y mental de la población trabajadora se está deteriorando (de acuerdo a los informes proporcionados por las agencias citadas) y con las evidencias que provienen desde la experiencia de los trabajadores que se manifiestan a través de sus sindicatos demandando atención ante tales problemáticas (Plotke, 1982; Graham, 1989; Graham, 1995; Messing et al, 1995; Red de Mujeres Sindicalistas, 2002), lo que se observa respecto de las nuevas enfermedades laborales, muestra un vacío analítico en el orden teórico y conceptual pero también en la elaboración de referentes epidemiológicos.

La investigación sobre salud mental impulsada por organismos como la OMS y la OIT, evidencia cómo por lo menos hasta el año 2000, existía una escasa atención a la temática a nivel mundial. En un informe presentado en el (2001) la OMS subraya que el mundo está sufriendo una carga creciente de trastornos mentales, y un desfase terapéutico cada vez mayor, ya que hoy en día, aproximadamente 450 millones de personas padecen un trastorno mental o del comportamiento, pero sólo una pequeña minoría recibe siquiera el tratamiento más elemental⁹.

-
8. Como ejemplo de ello puede revisarse el abordaje que realiza Schwartzmann, (2004) para establecer diferencias entre Estrés Laboral, Burnout y Depresión.
 9. Se calcula que los trastornos mentales y del comportamiento representan el 12% de la carga de morbilidad en el mundo; sin embargo, el presupuesto para salud mental de la mayoría de los países es inferior al 1% del gasto total en salud. La relación entre carga de morbilidad y gasto en salud es claramente desproporcionada. Más del 40% de los países no disponen de una política de salud mental, y en más del 30% no existe un programa dedicado a ella. Más del 90% de los países carecen de una política de salud mental que incluya a niños y adolescentes. Es frecuente, además, que los planes de salud no cubran los trastornos mentales y conductuales en la misma medida que otras enfermedades, hecho que genera importantes problemas económicos para los pacientes y sus familias. De este modo, el sufrimiento persiste y los problemas aumentan.

Por otra parte y concretamente en lo que se refiere a nuestro país, el panorama epidemiológico muestra registros insuficientes e imprecisos, ya que no se sabe con precisión de qué se enferman y mueren los trabajadores. No se cuenta con datos que indiquen cuáles son los grupos de trabajadores más vulnerables a ciertos malestares y enfermedades de índole emocional y mental¹⁰; cuáles son los factores asociados a tales malestares; así como la evidencia que indique cómo estos problemas de salud son afrontados, entendidos y atendidos tanto por los profesionales de la salud como por los trabajadores hombres y mujeres, con sus particularidades individuales, laborales, sociales, culturales y políticas.

Existen dos razones que hemos empezado a elaborar para explicar lo anterior. Una de ellas refiere a la escasa o nula atención que, en el mundo occidental, ha tenido la salud mental y sus trastornos (*Vikram et al, 1997*), a diferencia del interés central que se le ha conferido a la salud física. Esto debido a una tradición cartesiana, positivista, que subraya la dualidad cuerpo-mente, siendo esta última considerada por la ciencia estrictamente privada e indescifrable y, todo lo que concierne a ella, en términos de anormalidad, ha sido hasta hace poco encerrado, desdibujado, temido, o tratado con desinterés. Este desinterés no manifiesta una indiferencia o abandono *per se* sino que, desde nuestra perspectiva, devela, como segunda razón, el dilema epistemológico centrado en la constitución teórica y práctica de la epidemiología convencional y compartido con la epidemiología ocupacional y psiquiátrica, cuya base paradigmática sólo visualiza la patología orgánica ya que enfoca exclusivamente el agente nocivo observable, porque produce señales y síntomas, y desdibuja

-
10. Una cuestión que aún se observa en la práctica de la epidemiología laboral es, en primer lugar, la dificultad que existe en la definición de enfermedad profesional. Aunque podemos decir que en cuanto a la enfermedad orgánica hay menor dificultad que en lo relativo a la mental, toda vez que los criterios diagnósticos descansan básicamente en datos objetivos, no subjetivos. En segundo lugar hay que subrayar que la poca información epidemiológica que se genera, aún no se presenta desde una perspectiva diferencial que muestre la diversidad del mundo laboral en términos de tipo de trabajo, edad, género, ciclo de vida, estratificación social, etnicidad, nivel de estudios, estado civil, por citar algunas características diferenciales que deben mostrar matices importantes cuando se habla de distribución, frecuencia, determinantes, predicciones y control de los factores relacionados con la salud y la enfermedad, como lo apunta el interés nodal de la epidemiología.

numerosas respuestas, de orden emocional, cognitivo y conductual de los trabajadores, relacionadas con el ámbito laboral, que tampoco son completamente comprendidas en las formulaciones de la epidemiología psiquiátrica debido a la conceptualización y operativización del concepto de enfermedad mental (Ramírez, 2011). Si bien no vamos a detenernos en desentrañar el dilema conceptual que refiere a la noción de enfermedad mental, nos interesa destacar que el paradigma que sostiene dicha noción remite a una visión biologicista, individual e histórica, cuya pretensión de neutralidad conduce a la búsqueda de parámetros de objetividad universal y comparabilidad. Con base en esta proposición, las epidemiologías -ocupacional y psiquiátrica-, y la salud laboral, se ocupan sólo de aquello que se puede ver y comprobar a través de sus criterios diagnósticos y su clasificación de enfermedades, opacando así, la múltiple expresión de afecciones físicas, emocionales, cognitivas y conductuales generadas a partir de contextos laborales cultural y socialmente específicos¹¹.

Es menester destacar que aunque recientemente se están haciendo esfuerzos por explicar la morbilidad psicológica y mental de ciertos grupos de trabajadores, sigue manteniéndose una tendencia a la individualización del riesgo sin problematizar los complejos procesos sociales, culturales, políticos que determinan formas particulares de vivir, padecer y enfermar¹².

Todo lo expuesto hasta aquí permite ver que efectivamente la salud mental de los trabajadores se encuentra en riesgo y que ante la pertinente pregunta que las editoras han hecho sobre ¿Por qué hablar de estrés, ansiedad, depresión; como nuevos padecimientos mentales en el ámbito de la salud pública?, no queda más que responder que es precisamente debido a que, en la realidad actual del mundo del trabajo y de la vida, se construye cada vez más un imaginario de vulnerabilidad respecto de la salud emocional y mental de la población; apoyado, por un lado, por los datos que ofrecen los diversos organismos que ponen de manifiesto el problema en ascenso y la escasa atención que se recibe, y por otro, paradójicamente, por los “no datos” es decir los que aún no existen,

11. Hemos reflexionado sobre el tema hace algún tiempo llegando a la propuesta de la inclusión de una epidemiología sociocultural que tome en cuenta estos aspectos, no sin hacer una clara crítica a la práctica convencional y a los grandes escollos que muestra la epidemiología en general. Véase (Ramírez, 2011).

12. Más adelante abundaremos sobre ello.

como datos duros que debe ofrecer la epidemiología y cuyo vacío es llenado de alguna manera por resultados recientes de investigación y por el propio clamor de diversos grupos de trabajadores que buscan explicación y atención a la enfermedad mental, así como la transformación de las condiciones que la producen¹³. Este es el escenario que debe impulsar a los investigadores, y tomadores de decisión, a reflexionar sobre otras muchas interrogantes para poder contribuir con ello a la visibilización de las problemáticas de salud emocional y mental y, en consecuencia, dirigir investigaciones y políticas de intervención hacia la población trabajadora en general, pero sobre todo, hacia los sectores más vulnerables.

Sin embargo nada de ello podría considerarse un aporte factible si no hay una mínima revisión de los postulados que dan sentido a las indagaciones y cómo dichas indagaciones generan acercamientos y dan respuesta a las problemáticas emanadas del mundo laboral. En particular como se ha señalado desde el inicio nos interesa reflexionar sobre el estrés a fin de hacer converger distintas perspectivas para una visión más integral de dicho fenómeno.

El estrés laboral. Definiciones, indefiniciones y usos específicos.

Vamos a exponer aquí dos problemas que representan los sentidos y usos específicos que refiere el concepto de estrés. Uno de ellos indiscutiblemente es el de su definición. El otro asociado, desde luego a ello, es el de las metodologías utilizadas para su explicación.

Lo conceptual

La voluminosa bibliografía sobre estrés que se ha generado de manera exponencial en países anglosajones y que en países como el nuestro, casi podríamos decir que prospera sin precedentes a partir del presente milenio, tiene como elemento singular de su configuración el hecho de que al mismo tiempo que los esfuerzos académicos se dirigieron a esclarecer el asunto en términos teóricos, conceptuales y metodológicos, el concepto se

13. Algunos grupos sindicales interesados en la problemática del estrés son el Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical (CILAS, A.C), el Frente Autentico del Trabajo (FAT), Mujeres en Acción Sindical (MAS) y la Red de Mujeres Sindicalistas, por citar algunas.

fue popularizando irrumpiendo en la escena cotidiana con tal fuerza que se ha venido vaciando de contenido, o se ha resignificado, utilizándose para designar múltiples estados de afección actual. He ahí su importancia.

Para países como México, este creciente interés y consecuente popularización se inicia hace aproximadamente dos décadas, mientras que en los países anglosajones esta misma advertencia se puede ubicar hacia la década de 1960.

El estudio del estrés desde su configuración teórica-conceptual y su consecuente popularización requiere de análisis acucioso desde diversos órdenes (como fenómeno biológico, psicológico, social, cultural e ideológico). Desde estos órdenes, hace ya varias décadas que los estudiosos han realizado revisiones analíticas desde diversas disciplinas y aproximaciones, manifestando que en el estudio del estrés existe primeramente un dilema conceptual, toda vez que no hay acuerdo en su definición, (Young, 1980; Pollock, 1988; Jacobson, 1987; Vingerhoets y Marcelissen 1988; Bermann, 1990; Aneshensel, 1992; Dressler, 1996; Van Derdoef y Maes, 1999) debido a que ésta es imprecisa y contribuye a generar modelos analíticos que lo colocan en el mundo natural y con una carga pesadamente psicologizada, alejándose con ello de la importante tarea de explicar tanto la difusión de su existencia, como la función social que ha venido cumpliendo¹⁴.

Hay que subrayar que la importancia del estrés desde 1960, estriba en que se convirtió en un símbolo abreviado, utilizado para explicar la mayoría de los males del mundo contemporáneo y nombrado para explicar condiciones tan diversas como morderse las uñas, tener tics, fumar, comer, beber, e incluso cometer homicidio, tener cáncer y/o sufrir de infarto. Antropológicamente se podría explicar la función del estrés, al mencionar que éste sirve para dar sentido a los diversos malestares de la

14. Young (1980) discutiendo la manera en que se construye el discurso sobre estrés, apunta que entre los investigadores no hay acuerdo sobre su definición o sobre sus propiedades esenciales, y subraya que es una noción imprecisa e ideologizada, que a la vez ha sido manipulada desde una visión psicologista, que no ha podido esclarecer la función que ha cumplido su empleo. En una veta similar Pollock (1988) argumenta, a partir de un estudio realizado en Inglaterra, que la percepción general que tienen las personas de que el estrés es parte integral de su vida diaria, no se debe tanto a cualquier cambio estructural que ha tenido lugar en la sociedad, sino al éxito espectacular, durante las últimas décadas, de la firme difusión y popularización de las diferentes teorías que sobre estrés han promovido numerosos científicos sociales y conductuales. Volveremos con ello más adelante.

sociedad moderna, de la misma manera que el “mal de ojo” y los espíritus malignos mantienen la función de explicar, en otras sociedades, las diversas desgracias y dolencias también pensadas como resultado del desequilibrio del mundo social y simbólico¹⁵.

La historia del estrés es larga, e incluso es posible decir que su primera explicación está en concebirse como resultado de la guerra moderna que sembró el terror y la desmoralización, no sólo en la población militar, sino también en la población civil¹⁶.

Décadas de investigación permitieron ver que el estrés no sólo era un problema de tiempos de guerra sino también de tiempos de paz, de esta manera se reconoce que éste se genera tanto por las catástrofes más graves, como la guerra, como por las pequeñas y grandes dificultades diarias que son reflejo de la interacción humana que se da en la vida cotidiana¹⁷. De ahí que uno de los problemas que se advierten de inicio en la definición de estrés está referido a lo que los investigadores definen como estrés a partir de los elementos que lo conforman.

Pero volvamos un poco al origen. En los años 40 el concepto de estrés hizo su aparición cuando Selye incorporó nociones de la ingeniería y de la física a la biología contemporánea para explicar la manera en que los cuerpos responden a partir de ciertos estímulos medioambientales (Selye, 1976).

La teoría moderna sobre estrés formulada por Selye pone el acento de manera importante en el aspecto fisiológico. Las principales coordenadas describen el modo en que responde el organismo cuando debe movilizarse para manejar los peligros y amenazas a su integridad. Así se describió un conjunto de reacciones neuroquímicas orquestadas

-
15. Desde esta orientación, más adelante se planteará la definición que hemos elaborado para aplicarla a la investigación empírica.
 16. Esta consideración nos previene de no perder de vista que la concepción del estrés, explicado a partir de un modelo neurohormonal desarrollado por Selye en 1936, tiene una estrecha relación con los esfuerzos de la farmacología para dotar, durante la posguerra, de medicamentos que lo atendieran. Bermann (1990) señala que se puede establecer un paralelo entre la aparición del concepto, su creciente aceptación acrítica y su difundida vigencia actual, con la expansión y desarrollo del potencial tecnológico de la industria farmacéutica en general y el consumo de psicofármacos en particular.
 17. En este orden es que ha sido necesario advertir, más allá de la definición de estrés, los diferentes eventos, factores, circunstancias que lo provocan, y para ello un primer ordenamiento parte de concebir eventos estresantes agudos y crónicos. Volveré más adelante con ello.

como defensas corporales -denominada Síndrome de Adaptación General (SAG)- encargado de defender al organismo de las condiciones nocivas o estresores físicos o externos. En este sentido se entiende que la primera definición pone atención a las demandas externas que agotan al organismo. Sin embargo en el desarrollo de esta teoría Selye subraya que el iniciador del SAG puede ser tanto las demandas externas, como las internas, con lo cual se estaba dando también un espacio de importancia a la idea de que lo que pasa por la mente de las personas pueda dañar su organismo.¹⁸

En razón a ello la primera definición que contiene las bases de la teoría de Selye describe al SAG como “*la respuesta del organismo ante eventos o demandas ambientales, internas, o ambas, que agotan o exceden los recursos de adaptación del sistema social o del sistema orgánico del individuo*” (Monet y Lazarus, 1977)¹⁹. Además para su comprensión se establecieron tres estadios. El primero es el de la *reacción de alarma*, reconocido como una respuesta de defensa del organismo. El segundo es el de *resistencia*, si el estrés persiste con lo cual el cuerpo sigue movilizándose para defenderse dando una respuesta hormonal (adrenocorticoides). El tercer estadio es el del *agotamiento*, en donde si el estrés fue suficientemente grave, o continuo, durante suficiente tiempo, los recursos orgánicos empiezan a no responder, se genera merma de éstos con el potencial coste fisiológico de la defensa y puede devenir la enfermedad y la muerte²⁰.

18. Esta es una noción que permite elaborar propuestas como la de la mediación cognitiva desde la psicología (Lazarus, 1999) o la de la importancia del significado del estrés, desde la perspectiva de la interpretación (Véase Ramírez, 2010a) desde la cual se puede subrayar la idea de que los sujetos no sólo reaccionan fisiológicamente ante condiciones nocivas sino que también elaboran nociones, creencias, representaciones, explicaciones, metáforas sobre dichas condiciones, pero en general de su vida, de sus relaciones, de sus situaciones que pueden ser pensadas como nocivas aunque no lo sean. Volveremos más adelante.

19. Citado en Lemus y Linares (1988)

20. En una nota anterior mencionamos que Pollock hace referencia a la manera en que la noción de estrés tiene éxito debido a la difusión que los investigadores de estrés han realizado, y desde nuestra perspectiva esta afirmación se constata con el estudio que realizamos sobre el estrés de operadoras telefónicas en el cual advertimos dicha popularización, que es ejemplificada por la definición de Nora, una de las participantes quien apelando a un conocimiento sintetizado entre sus nociones de sentido común y las nociones profesionales terminaba diciendo: “*El estrés es algo que al principio te ayuda, pero después te hace mierda...*” (Ramírez, 2010a:348)

Pero ¿cómo se lleva a la práctica dicha definición? La revisión que hemos realizado sobre estrés desde los campos disciplinares de la biomedicina, psicología, sociología y antropología, (Ramírez, 2008a, 2008b, 2010a) pone de manifiesto que éste se ha analizado mayoritariamente en el nivel fisiológico, (estableciendo una indagación sobre las reacciones que están asociadas a éste con pruebas de laboratorio) y en el psicológico aplicando *test* buscando medir el estrés a partir de una serie de indicadores y de inferencias estadísticas, y relacionándolo también con enfermedad, es decir poniendo atención en el resultado.

En este sentido el síndrome de adaptación al que dieron lugar las ideas de Selye, fue interpretado posteriormente por gran cantidad de investigadores como una relación lineal de estrés y enfermedad²¹.

La gran mayoría de los estudiosos sobre estrés, como ya lo apuntamos, han advertido el uso incoherente y acrítico que se hace de éste²². Un ejemplo lo encontramos en el dicho popular mencionado por Vingerhoets y Marcelissen (1988:279): “Además de ser lo que es, y el resultado de sí mismo, también es la causa de sí mismo”²³ Esta expresión pone de manifiesto la confusión que puede advertirse al ser considerado “resultado de y causa de”.

Algunas definiciones que pueden derivarse de esa idea es aquella que popularmente se menciona como “el estrés es algo que estresa”, de ahí que

-
21. Selye (1976) en una de sus prominentes obras hacia hincapié en que desde los años 40 cuando se publicó su primera obra, el tema estrés/enfermedad ha sido de enorme interés y ha generado una gran cantidad de literatura. Él mismo destaca que la secuencia estrés/enfermedad es muy compleja y se ha entendido de manera imperfecta. No obstante, en las dos últimas décadas la relación estrés y enfermedad es quizá una línea de investigación más atendida. Un gran compendio de literatura está disponible en <http://www.workhealth.org>.
 22. Queremos hacer notar que una búsqueda reciente de bibliografía muestra que la discusión conceptual del estrés no se vuelve a tocar entrado el presente milenio. O por lo menos no en el sentido de la crítica hacia su uso y su función como si se advierte dos décadas atrás. Posiblemente ello se deba a que se prefiere discutir los diversos modelos analíticos propuestos, en lo que se advierte un juego de variables distinto, de acuerdo a cada modelo. O bien probablemente se deba a las nuevas conceptualizaciones que dan cuenta del malestar psicoemocional, tales como *burnout*, *mobbing*, *bossing* y *bullying* o las referidas a la violencia laboral que ya hemos apuntado anteriormente.
 23. “In addition to being itself, and the result of itself, is also the cause of itself” Esta noción popular que muestra claramente la falta de precisión elaborada en lo teórico y transmitida en el medio anglosajón es cercana, a lo que yo he encontrado referido por las operadoras quienes con frecuencia mencionaron “el estrés es, estar muy estresado”.

como han señalado Young y Pollock es preferible dejar de usar tal noción, en razón de su ineficacia. Otros autores más bien se han dado a la tarea de explicar los elementos que lo componen.

En términos generales los estudios de psicología, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, al hablar de estrés apuntan que éste es visto como *estímulo* o estresor (**input** externo) y como *respuesta* o reacción (**output**). Ahí inicia su ambigüedad, por ello la pregunta obligada es ¿cuándo consideramos que es estímulo y cuándo es respuesta?

Pregunta que difícilmente ha sido respondida y que en todo caso lo que sí se advierte es que la mayoría de los estudios sobre estrés se han enfocado más a la respuesta o reacción, es decir a la enfermedad que produce. Y cuando se ha tratado como estímulo, la tarea de los investigadores ha sido dedicada a enlistar un conjunto de posible estresores (crónicos o agudos) dependiendo de los eventos estresantes que se encuentren en juego²⁴.

Al respecto también se han subrayado algunas críticas toda vez que de acuerdo con algunos autores (Gotlieb, 1997) los estudios sobre estrés agudo han merecido un análisis abundante, mientras han sido muy poco tocadas las problemáticas de la vida cotidiana que se convierten en circunstancias de demandas continuas tales como la violencia o el crimen en el vecindario, la discapacidad y enfermedad crónica al interior de la familia. En este sentido es que se hace un llamado a considerar la importancia tanto de los eventos estresantes agudos concebidos como sucesos vitales (muerte de algún familiar, divorcio, pérdida de empleo, etc., la lista es larga), hasta los que se van configurando como cotidianos y permanentes, de ahí que sean eventos estresantes crónicos, pues a decir de Lazarus (1999:46) “*el estrés se produce en cualquier lugar donde las personas trabajan en equipo o tienen relaciones estrechas como, por ejemplo, con compañeros de trabajo, miembros de familia, amantes, amigos, estudiantes y profesores*”. Aunque

24. El estrés crónico *refiere* a condiciones vitales perjudiciales o amenazadoras, pero estables y de roles estresantes que desempeñan las personas continuamente en su trabajo y en la familia. El *estrés agudo*, por el contrario, suele estar provocado por acontecimientos mayores o menores pero en un momento dado y de tiempo limitado que son perjudiciales pero sólo en un periodo relativamente breve. Sin embargo se reconoce que los sucesos estresantes, especialmente los que son graves, a menudo crean nuevas fuentes de estrés crónico o diario, dificultando así la distinción entre lo crónico y lo agudo.

hoy esta idea se acepta sin restricción, es claro que décadas atrás había una serie de limitaciones impuestas por la noción de estrés y de los propios modelos implementados por los investigadores. Por ejemplo se decía que sólo cierto tipo de trabajadores varones,²⁵ podrían estar expuestos al estrés, mientras ni siquiera era imaginado esto para las mujeres. Es obvio que esta consideración parte de la vieja idea de la división del trabajo, que en buena medida se reflejaba en las conceptualizaciones que los investigadores realizaban, no sólo del estrés, sino también del trabajo, concebidos por estereotipos fincados desde el género. De esta manera se advierte que, considerando el trabajo masculino como peligroso y desgastante y el femenino carente de tales características, la investigación se vició, dejando de lado elementos potencialmente riesgosos y malignos del trabajo que realizan desde hace décadas las mujeres, una vez que se han incorporado masivamente al mundo laboral.

En el ámbito internacional, entre 1960 y 1980, la producción de estudios sobre estrés laboral, o bien excluye a las mujeres o no analiza las diferencias por sexo (Ramírez, 2001). Por lo menos eso indicaría el dato que muestra que los estudios sobre estrés son definitivamente escasos en grupos de trabajadoras. Pero además es posible advertir que ciertos resultados de investigación se producen de manera estereotipada, pues cuando se trata de varones, los contenidos de los estresores se ubican en el trabajo, mientras para las mujeres se encuentran en la familia (Haw, 1983)²⁶.

En la década de 1990 emergieron una serie de reflexiones sobre el estrés, su diagnóstico y los modelos analíticos utilizados para su estudio, en los que

25. Hace tres décadas, la investigación sobre estrés y trabajo puso atención en ciertos puestos laborales, donde se relacionó el grado de compromiso y exigencias de ciertos puestos de alta jerarquía laboral, con la conducta de los trabajadores, tipificada como conducta Tipo A, caracterizada por una personalidad obsesiva, competitiva con alto grado de autoexigencia y sentido de responsabilidad asociada, de acuerdo con los estudios de Glass (1977), a una conducta estresante y en consecuencia a una incidencia mayor de enfermedad coronaria.

26. Para una interesante y aportadora reflexión sobre el trabajo femenino y sus problemas de salud, particularmente el estrés, véase Messing (1995) y Lippel, (1995). Ambas autoras se preocupan por aportar discusiones en el orden teórico, conceptual y sobre todo político, para incidir en los tomadores de decisiones sobre cómo atender las compensaciones por invalidez por estrés. Al respecto Lippell destaca de manera nodal que existe diferencia entre hombres y mujeres, al determinarse la invalidez, cuestión en la que influye sobre manera las ideas estereotipadas por género.

se puso de manifiesto una serie de elementos antes no tomados en cuenta. Consideramos que uno de ellos es la vulnerabilidad por género que abrió una veta enorme de posibilidades de nuevas teorizaciones, dando pie a que se reflexionara críticamente sobre la tendencia hacia las generalizaciones. Los estudios de género aplicados al mundo laboral, ya sea por sociólogos, antropólogos o psicólogos, fueron los que, a nuestro entender, han brindado pautas muy ilustrativas para comprender que no es posible establecer generalizaciones, tanto para las indagaciones como para los hallazgos. En consecuencia se advierte que el mundo laboral está conformado de manera heterogénea y compleja, en donde se expresan relaciones desiguales de poder, de clase, de género y de generación, que no se pueden desdibujar y que en definitiva son los elementos que se vislumbran para enunciar las propias limitantes de las metodologías tradicionalmente aplicadas para el estudio del estrés, basadas en cuestionarios con ideas preconcebidas por los investigadores, que terminan por convertir a los sujetos en datos generalizables, que expresan una realidad comprimida, homogeneizada, que en la mayoría de los casos puede no referir su propia realidad.

Las diferencias sobre la expresión de estrés entre hombre y mujer, y la importancia del trabajo y la familia como contextos concebidos como espacios potencialmente estresantes evidenció la necesidad de realizar nuevas interrogantes que condujeron necesariamente a dar un espacio de consideración a lo que los sujetos conciben como estresores y sobre la manera en que actúan sobre ellos. Es decir al proceso de significación, con lo cual se puso atención a las causas, los procesos y la producción significativa de los eventos vitales.

Los investigadores de estrés han podido discernir que no sólo hay diferentes elementos que configuran el estrés, sino que existen diferentes niveles para su análisis, y estos pueden ser el fisiológico, psicológico y sociocultural.

De acuerdo a la definición de Selye es posible considerar que los dos primeros han sido objeto nodal de análisis, por lo menos desde algunas especialidades de la biomedicina y de la psicología. El estrés sociocultural se ha atendido en menor medida y se ha reducido al ámbito de las disciplinas sociales y antropológicas en los cuales se ha puesto especial interés en la significación sociocultural y por ende en las causas y los procesos. A sabiendas que para una comprensión más cabal del fenómeno de estrés, se

requiere de la articulación de tales niveles, es que hemos hecho hincapié en la necesidad de construir una perspectiva relacional entre dichos niveles, más aún cuando es claro que, una característica común de las investigaciones biopsicológicas, es que si bien casi todas toman en cuenta el nivel social del fenómeno, todavía se observa una limitante en los propios resultados, ya que el estrés aparece dibujado más como un fenómeno eminentemente biológico o psicológico, que social. Y desde la perspectiva sociocultural podríamos decir que, por lo menos el referente neurohormonal aparece desdibujado.

Con todo lo expuesto hasta aquí queremos subrayar que el tema de la definición conceptual de estrés no es menor, ya que asumimos que los conceptos son vehículos explicativos, que se usan para orientar las indagaciones y en consecuencia convertirse en las coordenadas que delimitan con precisión el problema de investigación creado. Además los conceptos se construyen para tratar de interpretar, explicar, dar cuenta de un problema planteado, frente al cual se irán formulando y reformulando otros conceptos, según la perspectiva teórica, práctica y situacional del investigador. Todo concepto debe ser utilizado para unir la problematización con la teorización, y de ahí con el dato empírico construido.

En definitiva los conceptos se crean en función de problemas y por lo tanto a través de los mismos se articulan concepciones derivadas de diferentes teorías. Esta aseveración cobra importancia al observar que en el ámbito de los estudios sobre estrés, si bien se han generado una serie de conceptos adicionales, de los cuales apenas hemos mencionado algunos, la mayoría de los estudiosos inicia sus indagaciones aplicando modelos creados ex profeso y para otras realidades, en donde, si bien se parte de un supuesto básico que refiere a la respuesta de desajuste entre las exigencias a las que se somete cualquier persona y sus capacidades para adaptarse, y para lo cual en la actualidad casi todas las definiciones parten de reconocer que lo que causa el estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, son verdaderamente escasos los trabajos que con claridad definen de entrada su concepto de estrés. Igualmente son pocos los que lo analizan como resultado de, es decir que ponen atención a lo que configura al estrés de acuerdo a la sintomatología, a los estresores y a lo que los propios sujetos conciben como estrés. Cuestión que estamos seguros conducirá a la

necesidad de despejar la interrogante que pone la atención hacia lo que es el estrés y lo que lo causa, pero también a visualizar el proceso que implica.

En este trabajo nos hemos interesado en la discusión conceptual y metodológica sintetizando lo que en otros espacios ya hemos discutido (Ramírez, 2008a, 2010a) al analizar desde diferentes áreas temáticas, los principales modelos analíticos utilizados por investigadores de estrés en el ámbito nacional e internacional. De modo que consideramos como nodal tan sólo hacer el llamado a la necesaria reflexión conceptual y metodológica que debe realizarse dentro de las investigaciones sobre las nuevas enfermedades mentales de la población general y particularmente de la población trabajadora, ya que aunque es muy considerable la cantidad de estudios realizados sobre el presente tema, creemos que aún hay grandes interrogantes no resueltas acerca de lo que es, de lo que produce y sus consecuencias, así como de los factores que intervienen en ello.

Se sugiere entonces que el problema de la investigación sobre estrés no puede estancarse al aceptar la supuesta relación con la enfermedad. En primer lugar porque el estrés en sí mismo o lo que se considere que es, pasa a un segundo término, fundamentalmente porque, por lo menos en México, médicos y psicólogos no lo consideran enfermedad, lo consideran un síndrome. La pregunta obligada será ¿cuál es la diferencia sustantiva entre síndrome y enfermedad?²⁷ O más bien ¿por qué no se recupera todo el saber producido por la teoría de Selye sobre el SAG para concebir el estrés como un problema de salud y, sí se consideran otro conjunto de enfermedades (cardiopatías, hipertensión, colitis, problemas musculoesqueléticos, artritis, e incluso diabetes) como resultado del estrés?

27. Si bien esta es una pregunta que requiere de otro marco de discusión donde se profundice sobre la práctica biomédica y psicológica aplicada al ámbito laboral, consideramos que su planteamiento es necesario, toda vez que estamos convencidos de que la conceptualización del estrés tiene implicaciones en su reconocimiento. De ahí insistimos en su necesaria reflexión. Ahora bien, consideramos que síndrome y enfermedad comparten cuadros clínicos ya concebidos por la biomedicina y la psicología, no obstante el problema que deriva de dicha distinción tiene que ver con la definición de enfermedad, sobre todo profesional. En las discusiones generadas al respecto, hemos manifestado que la distinción entre enfermedad y síndrome no es tan crucial, dado que lo más importante es que, en ambos casos, lo que se advierte es un deterioro de la salud psicoemocional de los trabajadores, que debe ser atendido para evitar llegar a la fase en la que ya no hay recuperación.

Esto es claro cuando se observa, en términos generales, que la biomedicina ha construido una cantidad considerable de elementos para diagnosticar la enfermedad orgánica. Por ello no hay problema. El dilema aparece cuando existen problemáticas de salud que no encajan en los criterios diagnósticos configurados y, por tanto, cuestiones como el estrés se desdibujan y se desactivan como potenciales problemas de salud al no ser considerados como enfermedad²⁸.

Habrá que destacar también que en el ámbito laboral pese a que cada vez se reconoce la relación entre situaciones estresantes e hipertensión y cardiopatías, difícilmente se aceptan éstas como enfermedades profesionales, precisamente porque en dicho ámbito, lo referente a la clasificación de enfermedades muestra con mayor énfasis una tendencia proclive al uso de modelos unicastales, medibles y comprobables (Checkoway *et al.* 1989), “*dado que la epidemiología ocupacional construye para sí como objeto de estudio, los efectos de la exposición a los factores de riesgos derivados de la actividad laboral*” (Martínez 1987). Desde tal perspectiva, se tiende a focalizar exclusivamente el agente nocivo observable, porque produce señales y síntomas; a individualizar el riesgo sin problematizar los complejos procesos sociales, culturales, políticos que determinan formas particulares de vivir, padecer y enfermar.

Reconocemos que si bien este es también un tema que rebasa los límites de la argumentación, resulta importante porque el diagnóstico de estrés depende en buena medida del concepto que los médicos del trabajo, o hacedores de políticas de salud, manejan. Además de ello es preciso mencionar que no es que se considere incorrecto atender la enfermedad orgánica, lo que nos parece necesario es que se explique y atienda el agotamiento psicológico o emocional de numerosos grupos de trabajadores, pues como lo hemos mencionado al inicio los trastornos de

28. Un ejemplo claro que podemos documentar parte de la exigencia de un grupo de operadoras telefónicas quienes pugnaron porque se reconociera el estrés como enfermedad profesional, advirtiendo que debido a las características del trabajo que desempeñan la mayoría estaba, no sólo expuesta, sino sufriendo ya los embates del estrés. Cuando se avanzó en la investigación con un grupo de trabajadoras seleccionadas por considerar que sufrían de estrés, uno de los hallazgos más importantes fue que ninguna contaba con diagnóstico médico (Ramírez, 2010a).

ansiedad están tomando lugares considerables en las formas de enfermar de la población trabajadora y, el problema que concierne a un país como México, es que lamentablemente éste todavía no cuenta con un registro preciso de cómo se perfilan las nuevas enfermedades, definidas con cifras precisas (Ramírez, 2011).

El debate conceptual sobre el estrés ha sido muy importante y gracias a éste, por lo menos en lo teórico, numerosos investigadores a lo largo de varias décadas, han reformulado sus interrogantes. Algunas de las más importantes ya no se detienen a indagar qué es el estrés, sino más bien a configurar los elementos que lo componen.

Hay acuerdo entre la mayoría de los investigadores acerca de los componentes de estrés, aunque algunos difieran en los nombres. Sin embargo el acuerdo es que existen factores que desencadenan o producen reacciones físicas, emocionales y sociales en los individuos y factores que cumplen la función de amortiguar, moderar, tolerar y en consecuencia poder responder a aquellos.

Los primeros son considerados factores de riesgo definidos como estresores, es decir, eventos y circunstancias que ocurren y que aumentan la probabilidad de que un individuo se enferme. Pueden ser agudos -eventos vitales que refieren a crisis o transición en el ciclo de vida- o crónicos -aquellos que no violentan de manera momentánea como lo hacen los eventos vitales, sino que persisten en la estructura de los roles sociales cotidianos y sus circunstancias.

Los factores que tienen la función de amortiguar o moderar, son el apoyo social y los recursos de afrontamiento personales. El primero refiere a la disponibilidad de ayuda real o imaginaria con la que los sujetos cuentan en momentos de necesidad. Aquí se estima la importancia de la interacción social que el sujeto logra con los otros, para generar una red o sistemas de apoyo en el orden socioemocional, instrumental e informativo. Los segundos aluden a los esfuerzos cognoscitivos y conductuales que los sujetos implementan ante lo que perciben como estrés o estresores. En conjunto estos factores se subscriben bajo la rúbrica de recursos de resistencia, como apuntó Dressler (1996). A nosotros nos parece importante la distinción entre recursos de resistencia y factores moderadores. La distinción esencial es que los recursos de resistencia se trazan específicamente para responder y actuar ante el desafío, es decir, van a

responder a motivos que generan interacciones y respuestas elaboradas por los actores en una situación dada. Analizados de manera conjunta, dan cuenta de la relación individuo/sociedad, actor/contexto, toda vez que el afrontamiento se refiere a acciones que uno debe de hacer por sí mismo y el apoyo refiere a las acciones emprendidas por otras personas.

De acuerdo a las orientaciones conceptuales sobre estrés podemos sintetizar que, si bien hay acuerdo en que los elementos que componen en estrés son: estresores, y recursos de resistencia o moderadores, una afirmación plausible ha sido que para explicar el estrés no basta con enunciar una larga lista de estresores, sino que es necesario esclarecer los factores implicados en su aparición, y relacionarlos con el **apoyo social y los recursos con los que se cuentan para afrontar, manejar y resolver el estrés** (Young, 1980; Dressler, 1996). Esta nueva orientación contribuiría a explicar por qué no todos los individuos supuestamente expuestos a los mismos estresores reaccionan con respuestas similares, o con el mismo tipo y grado de estrés, lo cual en buena medida ha permitido vislumbrar la importancia de **reconocer a las personas (y particularmente a los trabajadores si de estrés laboral se trata) como actores sociales diferenciados por el género, la generación, la estratificación social, la étnia y que luchan constantemente con múltiples demandas que surgen tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral, destacando así la relación actor/contexto.** (Ramírez, 2010:124). Congruente a ello se estimó relevante poner atención en el significado sociocultural que cada persona le otorga al estrés, los estresores, el apoyo social, los recursos con los que cuenta; en definitiva en **su propia experiencia, suponiendo que la experiencia humana se caracteriza fundamentalmente por su producción de sentido y significado.** (Young, 1980; Brief & Nord, 1990; Lazarus, 1999).

El paradigma del significado sociocultural se articula al nuevo significado que algunos autores han dado **al estrés, al analizarlo ya no como evento estático sino como proceso** (Dressler, 1996; Pearlin, Mckean Y Skaff, 1996; Lazarus, 1999).

Desde esta noción de estrés como proceso, ha resultado imprescindible trascender **el ámbito laboral para pensar en un continuum entre éste y el ámbito familiar.** Desde este punto de vista, visualizar los dominios del trabajo

y de la familia como procesos articulados y desde el significado sociocultural ha contribuido a entender también cómo los individuos rigen sus respuestas emocionales y guían sus opciones y acciones a partir del valor y significado que le adjudiquen a tales espacios, que es claro que cambian a través del tiempo, (Eckenrode Y Gore, 1990; Kohn, 1995). Teórica y empíricamente se asumió que el estrés no puede seguirse analizando exclusivamente en referencia al ámbito laboral, ya que los procesos de significación no se dan sólo en el trabajo, sino también en la familia (Brief, & Nord, 1990) y en general en la vida, (Kossek, and Lambert, 2005).

Por lo tanto los investigadores han ampliado sus interrogantes para explicar el estrés yendo más allá del reconocimiento de las exigencias físicas, cognitivas, emocionales y sociales derivadas de los roles laborales para asociarlas con las derivadas de los roles familiares, utilizando la noción de *spillover*²⁹. Desde este concepto los investigadores han dado cuenta de la manera en que el mundo laboral y el familiar se encuentran y pueden generar la sensación de sentirse “desbordado”. A partir de visibilizar ese *continuum* se ha generado una explicación mas integral de la experiencia laboral y familiar y su relación con el estrés, tomando en cuenta, desde luego, el ciclo de vida, el género, el estado civil, la presencia de hijos menores de edad y, la calidad de las relaciones laborales y familiares, entre otros factores (Perry-Jenkins, et al, 2000; Repetti and Saxbe, 2009)

Concebir los diferentes factores que componen el estrés desde la significación y atendiendo su producción desde una perspectiva diferencial resulta ser un avance que debe decantarse en la búsqueda de datos empíricos. Consideramos que los anteriores apuntes muestran tendencias que por lo menos en el ámbito internacional se están observando. Lo lamentable es que en nuestro país todavía esas advertencias no forman parte de una

29. El término *work-family spillover*, de difícil traducción, ha sido utilizado por investigadores anglosajones, de manera general, para referir los efectos que tiene el trabajo en la interacción familiar. La investigación inicial surgió para indagar si el empleo de madres trabajadoras podría afectar negativamente a sus hijos y familiares. Sin embargo esta suposición pintó un cuadro demasiado simplista de la vida laboral y familiar ya que, la amplia investigación de las últimas dos décadas realizada básicamente por mujeres a nivel internacional, (Perry-Jenkins, et al, 2000; Kossek, and Lambert, 2005; Repetti and Saxbe 2009), muestra que las características específicas de los puestos de trabajo y sus experiencias, más que el trabajo en sí mismo, tienen consecuencias tanto positivas como negativas para la familia.

tendencia sólida en las investigaciones. En este sentido todavía existen algunas interrogantes que no quedan dilucidadas y que representan, por así decirlo, indefiniciones en el ámbito de la investigación sobre estrés. Las preguntas claves serán dirigidas a una tarea aún no resuelta que es la de relacionar al sujeto con su contexto específico, buscar procesos y causas, pues como decimos desde el discurso y práctica antropológica, la enfermedad cualquiera que esta sea, es un pretexto para estudiar relaciones, y al poner la mirada y el sentido en dichas relaciones estamos develando la lógica de producción de dicha enfermedad.

Las interrogantes tendrían que definirse a partir de, identificar los factores relevantes en la predicción de enfermedad, determinando la interacción entre éstos y examinando cómo ésta interacción se modifica por los contextos sociales y culturales en los que ocurren. Para de ahí volver a elaborar otras interrogantes como ¿cuál es el contexto natural y social en el que ocurre el estrés?, ¿cuáles son los factores que están implicados en su proceso?, ¿cómo y de qué manera se definen tales factores?, ¿cómo y quien define qué es un estresor? ¿Por qué ante los mismos estresores unas personas enferman y otras no?, ¿existen diferencias entre hombres y mujeres?, ¿en qué estriban esas diferencias? ¿Qué eventos influyen en qué enfermedades, bajo qué condiciones, a través de qué procesos?; ¿el cambio social es por sí mismo un estresor?, ¿son la migración, la aculturación, la incongruencia de estilo de vida, estresores por sí mismos? ¿Por qué los científicos sociales han dirigido su atención al cambio de la sociedad en general, y han minimizado frustraciones y conflictos que se dan en sociedades o en pequeños conjuntos donde las jerarquías sociales y el lugar de los sujetos está claramente definido, conocido y aceptado cotidianamente; es decir, en aquellos donde aparentemente no hay un cambio social? ¿Por qué no pensar que el neoliberalismo y la globalización, que generan un tipo de proceso de trabajo, pueden constituirse, en conjunto, en un evento estresante crónico dado que sus riesgos y exigencias, rebasan en mucho las capacidades físicas, pero sobre todo, las psicológicas y psíquicas de los trabajadores?

Todas estas interrogantes tienen sentido porque contribuyen a esclarecer la ruta que debemos seguir en el estudio del estrés, para poder, de alguna manera, trascender el tema de la definición, pero sobre todo para ir más allá de las fórmulas clásicas que ha aplicado la psicología, desde las

cuales se pone mayor acento en instrumentos de carácter cuantitativo que tienen limitantes para dar cuenta de causas y de procesos.

Recordemos que en sus orígenes, la psicología se inclinó por rechazar la especulación teórica en un esfuerzo por ser científica, en consecuencia sus credenciales científicas se fueron configuraron sobre la base de la búsqueda de objetividad a partir, como lo ha mencionado Lazarus (1999), de la forma estándar de la inferencia que depende de pruebas probabilísticas de significado estadístico de las diferencias observadas con respecto a las tendencias centrales que, durante muchas décadas, han sido de obligado cumplimiento en las investigaciones.

Siguiendo esta aspiración científica, la psicología se ha conducido por el paradigma conductual, aunque ha transitado, alejándose de la idea de ser considerada como el estudio de la conducta, para ser abordada como el estudio de la mente. Este tránsito enuncia claramente un giro epistemológico que debe ser estimado para nuevas formulaciones ya que no es lo mismo explicar los fenómenos a partir de observar solamente las conductas, a poner atención en lo que los sujetos piensan sobre lo que hacen, o sienten sobre lo que dicen, o dicen sobre lo que sienten, piensan y hacen.

Un circuito, que por cierto, de forma reciente, hemos considerado básico para el estudio de cualquier fenómeno en el ámbito antropológico, enunciando que *“el dilema central de toda reflexión científica, debe poner atención en un circuito generado entre pensamiento-lenguaje-sentimiento-acción”*³⁰. *Circuito que evidencia la manera en qué los conjuntos sociales piensan, dicen, sienten y hacen respecto de cualquier fenómeno, lo que involucra una nueva formulación de individuo, no sólo como reactor pasivo de los actos de un sistema, cualquiera que éste sea, sino como agente activo y sujeto de su propia historia* (Ramírez, 2010b:8).

Al interior de la psicología suponemos ocurren necesidades teóricas cercanas al planteamiento anterior, dado que a esta disciplina se le ha criticado que, como tendencia generalizada, no le da la palabra al sujeto

30. Circuito que por cierto no puede pensarse en un ordenamiento particular, sino dependiendo de las circunstancias y del momento histórico.

31. Vale la pena señalar que estos elementos críticos son todavía una tendencia generalizada en nuestro país, amén de destacar que una revisión crítica de ellos, de igual forma, es aún muy escasa.

como pensante; descontextualiza su circunstancia e irónicamente lo desdibuja a favor de las generalizaciones; no busca diferencias ni individuales ni intraindividuales, todo lo cual conduce a obtener información que no muestra ni las causas ni los procesos.³¹ Y justo ante estas revisiones críticas surgen nuevas formulaciones que en este ámbito atinan a destacar la importancia de explicar los fenómenos reconociendo el valor del significado que los sujetos le atribuyen a sus circunstancias (Lazaruz:1999), cuestión que contribuye a esclarecer las diferencias individuales, intraindividuales y las culturales que suelen no ser de gran interés, más que por un reducido grupo de analistas (Véase Kleinman y Good, 1985) que asumen de entrada que existe una expresión diferencial a través de las culturas respecto de las formas de nombrar, representar, explicar los fenómenos que se advierten de manera relacional entre la conducta, la mente y los diferentes sistemas culturales.

Por lo anterior resulta imprescindible analizar también el orden metodológico.

Lo metodológico

Uno de los fundamentos teóricos que quisiéramos destacar como esenciales de toda investigación científica es que los objetos de estudio se construyen. Expresión constructivista que alude a la revisión de las operaciones lógicas de la investigación y que promueve la ruptura con aquellas posturas tradicionales que anteponen la comprobación, a la construcción. Es decir aquellas posturas que imponen de entrada un tipo de técnica, o un modelo analítico antes de configurar el objeto de estudio y despreocupadas por las definiciones que como hemos enunciado son indispensables porque se constituyen como vehículos explicativos.

Las decisiones metodológicas son en buena medida tareas creadas al interior de los campos disciplinares, pero también es claro que, ante las fronteras porosas que hoy existen entre las disciplinas, se crean perspectivas o enfoques teórico-metodológico-conceptuales que hacen mucho más complejos nuestros análisis.

Un poco hemos delineado los problemas que se derivan de la conceptualización del estrés y sus componentes y cuya aplicación resulta importante porque define la metodología que los estudiosos aplican para explicarlo.

Reconociendo que existen numerosos modelos analíticos de estrés y además diversos enfoques que por razones de espacio no vamos a tratar, simplemente queremos plantear los rasgos que definen dos grandes aproximaciones metodológicas para el estudio del estrés, para destacar que nos inclinamos por la articulación de dichas aproximaciones que deberían pasar por la complementariedad más que por los distanciamientos. Aunque lo que hemos visto en la práctica es que los usos profesionales favorecen la divergencia, quizá por una cuestión que pasa más por la tradición analítica, pero también consideramos que se debe en buena medida en que aún la investigación científica en general sigue siendo presa del dogma de la objetividad con lo cual los cuestionamientos hacia la producción del significado social, que los conjuntos construyen para explicar sus condiciones, limita considerablemente la posibilidad de encontrar visiones complementarias.

Tales aproximaciones metodológicas se pueden delinear de la siguiente manera:

1. Aquellas que ponen el acento en la *medición* del estrés. Son básicamente orientaciones biopsicosociales que tienen en su base paradigmática el dogma positivista, caracterizado por una metodología cuantitativa basada en la aplicación de *test* o cuestionarios orientados por el interés de relacionar los estímulos observables con respuestas observables, en un esfuerzo por predecir la conducta. Para ello, ponen la mirada en la relación estímulo respuesta (S-R). En estas aproximaciones metodológicas el sujeto no aparece, ya bien, porque se da cuenta de un sujeto tácito (Young, 1980), o bien, porque a través de los *test* dicho sujeto se ha convertido en un objeto extraído del contexto de su red de relaciones sociales y en esta acción se pretende representar a un conjunto mediante un subconjunto. Es decir se homogeneiza la realidad. Es preciso mencionar que esas circunstancias ocurren debido a los estatutos epistemológicos que fundamentan la psicología, para la cual ha sido más importante analizar los fenómenos atendiendo a la estructura que a los procesos, es decir a lo estable, lo que es consistente con el transcurso del tiempo,

porque esto es más fácil de medir y manejar que la acción y el cambio, que son más evanescentes (Lazarus, 1999).

2. Aquellas otras perspectivas, compartidas entre varias disciplinas (psicología, biomedicina, sociología y antropología) cuyo punto de convergencia está precisamente en *interpretar* el estrés, y además, las condiciones, los procesos y las causas que se asocian a éste. Noción que al interior de la psicología implica ampliar el modelo de (S/R) a un modelo de pensamiento más complejo de estímulo/organismo/respuesta (S/O/R). En donde la O está representada por el Organismo que, para Lazarus³² y otros investigadores, es nada menos que el sujeto pensante, toda vez que los pensamientos que se producen entre la manifestación de los estímulos ambientales y la respuesta conductual, ejercen una influencia causal sobre la respuesta. Este ordenamiento implica un alejamiento epistemológico de los dogmas del conductismo y positivismo para adoptar, según Lazarus, (1999) una nueva perspectiva denominada teoría del valor-expectancia o mediación *cognitiva*.

Aunque dicha aproximación está propuesta desde los 1950 y es hasta los últimos años de la década de los 1990 que cobra mayor importancia, se observa que todavía son muchos los psicólogos que se muestran reacios a adoptar una postura subjetiva en la investigación y teoría psicológica.³³

-
32. Lazarus (1999) menciona que *“La O de S/O/R significa Organismo, pero normalmente se refiere a los pensamientos que se producen entre la muestra de estímulos ambientales y la respuesta conductual, y se dice que estos pensamientos ejercen una influencia causal sobre la respuesta. Sin embargo, la O debería referirse más ampliamente a la mente porque otros procesos como la motivación, las intenciones situacionales, las creencias sobre el self y el mundo y los recursos personales, por nombrar algunos de los más importantes, integran también la O en la psicología del S/O/R”*.
 33. En su texto epistemología y metateoría Lazarus observa que la mayoría de los textos críticos sobre el conductismo se hicieron durante los años cincuenta. Produjeron teorías amplias de la mente y de la conducta, que a menudo eran francamente subjetivas, y abrieron el estudio de la mente a una amplia gama de fenómenos y procesos no contemplados por los conductistas radicales. Esto facilitó el desarrollo de teorías subjetivas sobre el estrés y, más recientemente, teorías de la emoción que se centran en el modo en que las personas valoran las circunstancias de sus vidas. Sin embargo por lo menos en nuestro país estas propuestas no tienen cabida aún.

Sin embargo los pocos que existen le dan un peso específico importante a la producción del significado social, pues ante la pregunta simple de ¿por qué unas personas enferman de estrés y otras no?, las respuestas conllevan a reconocer que hay diferencias individuales y colectivas en la forma en que se realizan las transacciones con el entorno, que dependen de numerosos condicionantes que hay que enfocar, pero además es preciso destacar que no sólo hay diferencias individuales y colectivas, sino también intraindividuales lo cual ha conducido a los estudiosos a advertir los procesos, por ejemplo las trayectorias de vida de los sujetos para comprender los cambios en la significación.

Al respecto, desde la antropología observamos con beneplácito que sea un psicólogo como Lazarus, estudioso por más de 50 años del estrés y la emoción, el que mencione la imprescindible tarea de recuperar la subjetividad de las personas cuando afirma *“Sería útil hacer un mayor uso de los relatos personales y de las biografías. Son una fuente de conocimiento que tradicionalmente ha constituido el anatema de aquéllos que defienden la ciencia a la antigua usanza con una mayúscula, pero los relatos parecen estar volviendo a ponerse de moda”*.

El trabajo de Lazarus como el de muchos otros psicólogos anglosajones ha logrado un tránsito del conductismo al cognitivismo y de ahí al interpretativismo³⁴, pues no sólo se queda con la idea de que el sujeto es pensante sino que además valora, reflexiona, e interpreta sus circunstancias.

Aunque Lazarus no habla realmente de interpretación como lo hacemos en antropología, es claro que estamos hablando de lo mismo, ya que mientras él habla de la valoración subjetiva del individuo, en antropología hablamos del punto de vista del actor, y el punto de encuentro entre las dos perspectivas es que ambas están interesadas en comprender la perspectiva de

34. Es claro que analizar con detenimiento dicho tránsito requiere de un mayor espacio, sin embargo es importante hacer notar que existen estas propuestas que sobre la práctica se están mostrando en cercanía con aproximaciones socioantropológicas.

la gente sobre lo que le está sucediendo. Y aunque es claro que también, poner atención a la perspectiva microsocia individual tiene sus limitaciones, volvemos a insistir en la importancia de la complementariedad.

5. El estrés desde la construcción social

Ahora bien, desde la sociología y antropología podemos decir que también ha habido reflexiones en el orden teórico-metodológico-conceptual y sobre todo epistemológico pues pese a que por lo menos la antropología se considera una ciencia que busca interpretaciones de primer y segundo orden, también ha sido presa de los dogmas positivistas, aunque tiene la argucia metodológica de producir datos científicos in situ, por lo que su sino de relativismo le impide en buena medida buscar generalizaciones al estilo de la psicología.

Respecto del estudio del estrés desde la construcción social, cuyo objetivo en concreto es su interpretación, podemos decir que su mayor aporte se encuentra en el ámbito internacional con importantísimos trabajos y numerosos autores³⁵ que abordan desde el tema epistemológico hasta el conceptual poniendo de manifiesto que lo nodal de la investigación no puede perder de vista que debe de partir del punto de vista del actor. Un fundamento epistemológico importante es que dicho actor debe estar perfectamente descrito y contextualizado para comprender las representaciones, metáforas y, significaciones en general, que de otra manera no cobrarían sentido, toda vez que asumimos que a nivel individual, los actores sociales razonan o reflexionan acerca de sus estados físicos y/o emocionales principalmente a partir de su experiencia del padecer y de su cuerpo, pero son las relaciones en las que se encuentran inmersos – sociales, culturales e ideológicas – las que proveen la lógica de tal racionalidad (Ramírez, 2010:48; Ramírez, 2007).

Con esta orientación se considera al estrés como un padecimiento históricamente determinado, que representa y designa determinado espectro de síntomas físicos y estados emocionales. En consecuencia es un hecho social. Como tal surge a partir de representaciones y prácticas que los conjuntos sociales ponen en acción para darle significado a las situaciones

35. Véase a Kleinman y Good (1985), siguiendo su pista se puede encontrar a diversos estudiosos del estrés y la depresión desde la perspectiva sociocultural.

y relaciones en las cuales se encuentran inmersos. Tales representaciones y prácticas se crean en una compleja concepción construida desde la experiencia corporal que se extiende en un andamiaje de metáforas, dependiendo del contexto y de su momento histórico. Esto quiere decir que el estrés no es sólo un malestar físico sino también social y político, que va más allá del cuerpo y del ámbito laboral.

Con la afirmación de que el estrés tiene una naturaleza polisémica, queremos poner en evidencia que las diferentes metáforas que se expresen acerca de él cumplen la función de interpretar la realidad, de orientar nociones, explicaciones, conductas y relaciones sociales que generan cohesión y dan identidad; y también tiene la función de legitimación y fundación del orden social, en cuyo caso se aprecia el gran peso que tiene el saber y práctica médica y la apropiación que los grupos hacen de éste para la explicación de sus estados de malestar.

Desde una propuesta teórica y empírica (Ramírez, 2010:41-42) hemos definido **al estrés** como una construcción social. Es decir, que su constitución es producto de la relación generada por los actores sociales. En este sentido, si bien asumo que la noción de estrés es una elaboración del saber profesional de la biomédicina y psicología que describe, a través de diversos indicadores, la reacción neurohormonal y psicológica de un individuo a una variedad amplia de estímulos medioambientales; constituye simultáneamente una metáfora que los conjuntos sociales, manejan y aplican para explicar síntomas físicos, así como situaciones y relaciones en las cuales se encuentran inmersos. Como he venido apuntando a lo largo de esta investigación el centro de interés está puesto en la manera en que las operadoras lo definen, experimentan y actúan para resolverlo. Considero entonces que el estrés es una figura que encierra diversos significados que se crean en una compleja concepción construida desde la experiencia corporal que se despliega en un andamiaje de metáforas, dependiendo del contexto y de su momento histórico.

Para orientar nuestra indagación destacamos *al estrés como un estado físico, emocional, moral, social que, reconocido como proceso, se extiende a lo largo de la vida de las personas, variando su expresión. Dicha expresión depende de lo que las personas entienden como estresores, o de circunstancias adversas que ponen en riesgo o en mayor probabilidad de enfermar y de*

la manera en que consideran que disponen de determinados recursos de resistencia³⁶ -individuales y sociales- para dominarlo, tolerarlo, o reducirlo.

Quisiéramos cerrar este capítulo mencionando la reflexión final que nos provocó haber realizado una investigación sobre estrés con operadoras telefónicas, en la cual abordamos el estrés desde la construcción social.

“Como lo ha apuntado Allan Young, primero en 1980 en su trabajo sobre el discurso convencional de estrés y en los noventa al estudiar el estrés postraumático de excombatientes de la guerra de Vietnam, (Young, 1995) notable estudio en el que utilizó como título la metáfora de “*la armonía de las ilusiones*”, decir que el estrés es una construcción social no quiere decir que éste no exista, que no sea real. Por el contrario. Y aquí retomo su argumentación para subrayar que, la realidad del estrés está confirmada empíricamente por el lugar que tiene en la vida de las operadoras, por sus experiencias y convicciones, y por las inversiones personales y colectivas que ellas han hecho de éste. Como Young, subrayo que mi trabajo como antropóloga investigadora del estrés, no es negar su realidad sino explicar cómo ésta y su experiencia han devenido en un hecho real que genera diversas transformaciones en aquellos que sufren de estrés.

Decir que el estrés es una metáfora no significa exponerlo como irreal o inverosímil, por el contrario me parece que de esta manera pude ver la realidad de los actos cotidianos de violencia y las sensaciones de pérdidas personales que han experimentado las operadoras en este proceso de cambio social. (Ramírez, 2006)

A manera de síntesis.

Con la argumentación expuesta aquí nos interesa contribuir a construir aproximaciones que, partiendo de la importancia por establecer mediciones precisas y apuntando datos epidemiológicos sólidos sobre el estrés como problema de salud, se articule también la producción cualitativa, dando con ello visibilidad a lo que el estrés, entendido como proceso y desde la significación, pueda mostrar a partir de la experiencia de los propios sujetos trabajadores,

36. Están conformados por el estilo de afrontamiento (coping), apoyo social, dominio de la persona o control que tiene de su vida (que puede estar soportado por el nivel económico, educativo los recursos culturales y afectivos)

quienes independientemente de tener o no la razón en cuanto a lo que exponen o por lo que luchan, sus afirmaciones, creencias, representaciones y prácticas, son elementos claves para la comprensión del fenómeno de manera contextualizada.

En este sentido esperamos que una reflexión como la presente contribuya a ir más allá de la discusión de si el estrés es o no enfermedad, para entrar al epicentro del asunto que es analizar las causas y los procesos de manera contextualizada, en cada conjunto de trabajadores y para cada momento específico. Reconociendo que una limitante tajante para el desconocimiento del estrés como malestar del mundo moderno se funda en la ideología del saber biomédico que, basada en la racionalidad científica, excluye claramente el saber del paciente.

Como se mencionó al inicio, es preciso establecer puentes entre ambas aproximaciones a fin de encontrar mejores explicaciones, sobre todo porque a partir del presente siglo se observa la gran necesidad de reflexionar sobre las limitantes que se encuentran en las perspectivas que sólo se inclinan por medir el estrés, dejando de lado las causas y los procesos que implican el desarrollo del mismo.

REFERENCIAS

- Aneshensel, Carol (1992) "Social Stress: Theory and Research". *Annu. Rev. Sociol.* 18: 15-38.
- Berman, S. (1990 marzo). "¿Fatiga, estrés, desgaste laboral? Problemas metodológicos en el estudio de las relaciones entre trabajo y salud". *Cuadernos Médicos Sociales*, no. 51.
- Brief, Arthur, P. y Walter R. Nord (1990) "Work and Meaning: Definitions and interpretations", En W. Nord & A. Brief [Eds.], *The Meaning of Work*. New York D. C. Health.
- Checkoway, H., N. Pearce y D. J. Crawford-Brown (1989) *Research Methods in Occupational Epidemiology*. New York: Oxford University Press.
- Dressler, William (1996) "Culture, Stress, and Disease". En Carolyn Sargent y Thomas Johnson [Edit.] *Medical Anthropology Contemporary Theory and Method*. 557. Greenwood Press, London.
- Eckenrode, John y Gore, Susan (1990) "Stress between Work and Family. Summary and Conclusions". En: *Stress between work and family* / Ed. by John Eckenrode and Susan Gore. New York: Plenum.

- Gabriel Phyllis y Marjo-Riitta Liimatainen (2000) “*Mental health in the workplace: Introduction*”. Informe para la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. ISBN 92-2-112223-9.
- Gottlieb, Benjamin H (1997) *Coping with chronic stress*. New York Plenum.
- Graham S. Lowe (1989a) *Women, Paid/Unpaid Work, and Stress: New Directions for Research Canadian Advisory Council on the Status of Women*, CACSW. Ottawa; CA.
- Graham S. Lowe (1995b) “Stressful Working Conditions and Union Dissatisfaction. *Relations Industrielles/Industrial Relations*”. Kingston, Ontario: School of Industrial Relations, Queen’s University. V50 Issue: No. 2, 420-23.
- Haw, MA (1983) “Mujeres, Trabajo y Estrés: una revisión y un programa para el futuro”, *Cuadernos Médicos Sociales*, No. 24. Rosario, Argentina.
- ILO (2000) “Introduction to violence at work”. Programme on Safety and Health at Work and the Environment (SafeWork) <<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm#problem#problem>> [29 de marzo de 2008].
- Jonge, J. De, Mulder, M. J., y Nijhuis, F. J. N. (1999). “The incorporation of different demand concepts in the job Demand – Control Model: Effects on health care professionals”. *Social Science and Medicine*, 48, 1149-1160.
- Jacobson, D. (1987) “Models of Stress and Meanings of Unemployment: reactions to Job Loss Among Technical Professionals”. *Social Science & Medicine*, 24(1), 13-21.
- Kohn, M. L (1995) “Social structure and personality through time and space”. En P. Moen, G. H. Elder, Jr., & Luscher (Eds.), *Examining lives in context: Perspectives on the ecology of human development* (pp. 141–168). Washington, DC: American Psychological Association.
- Kossek, Ellen Ernst y Susan J. Lambert (2005) *Work and Life Integration: Organizational, Cultural, and Individual Perspectives*. Edited by Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ and London, 570 pp.
- Kleinman, A. y Good, B. 1985. *Culture and Depression. Studies in the Anthropology and Cross-Cultural Psychiatry of affect and disorder*. University of California Press, Berkeley.
- Lambert, Susan (1990) “Processes linking work and family: A critical review and research agenda”. *Human Relations*, 43: 239-257.

- Lazarus Richard S (1999) *Stress and Emotion. A New Synthesis*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Lemus, N y Linares, I. 1988. *Estrés Ocupacional. Estudio de caso en una empresa automotriz Venezolana*. Tesis de sociología Pp.151. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Martínez, Oliva L. 1987. Rol de la epidemiología en la salud ocupacional *Cuadernos Médico-Sociales* (Santiago de Chile) 28 (4):149-153.
- Messing, Karen; Bárbara, Neis y Lucie, Dumais (1995) "Invisible. Issues in Women's Occupational Health". Pp 401. Canada, Gynergy books.
- Pearlin, Leonard I. y Marilyn McKean Skaff (1996) "Stress and the Life Course: A Paradigmatic Alliance". *The Gerontologist*, 36 (2): 239-247.
- Peiró, José María (2001) "El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva". *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12.
- Perry-Jenkins, Maureen y Rena L. Repetti, Ann C. Crouter (2000) "Work and family in the 1990's". *Journal of Marriage and the Family*, 62:981-998.
- Plotke, David (1982) "Occupational Stress and Labor Organizing. The Work of the Institute for Labor and Mental Health", Interview with Michael Lerner and Lee Schore. *Socialist Review*. No. 63-64. may-august.
- Pollock, Kristian (1988) "On the nature of social stress: production of a modern mythology". *Soc. Sci. & Med.* vol. 26, No. 3: 381-392.
- Ramírez, Josefina (2001) "Mujer, Trabajo y Estrés" *Revista Latinoamericana de Salud en el Trabajo* Vol. 1 No. 2: 58-74 mayo-agosto 2001.
- Ramírez, Josefina (2006) "El estrés como metáfora. Apuntes y resultados de un estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas". *Diario de Campo. Ritos de Paso* No. 4, 51 pág. INAH-CONACULTA. http://www.antropologia.inah.gob.mx/pdf/pdf_diario/julio_06/ritos_4_06.pdf
- Ramírez, Josefina (2007) Estresadas, deprimidas o embrujadas. O de cómo un grupo de operadoras telefónicas se representa su malestar laboral actual. En *Estudios de Antropología Biológica*, XIII: 649-673, México, 2007, ISSN 1405-5066.
- Ramírez, Josefina (2008a) "Estrés laboral desde la perspectiva sociocultural". *Revista Salud Problema*. Segunda época, año 1, núm 3, enero- junio, pp 9-20 ISSN-0187-3148.

- Ramírez, Josefina (2008b) “Una Mirada Antropológica sobre el Estudio del Estrés Laboral desde Diferentes Áreas Temáticas y Tendencias Analíticas”. Cap. 10 en Jesús Felipe Uribe Prado, [Edit]. *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. Pp 325-354 Editorial UNAM, ISBN 978-607-2-00152-7.
- Ramírez, Josefina (2010a) “El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas”. 454 pp. México, Colección Científica. CONACULTA-INAH.
- Ramírez, Josefina (2010b) *El desarrollo de una antropología física crítica y la generación de antropólogos físicos situados*. Ponencia publicada en memorias del Primer Congreso Nacional de Antropología Social y Etnología de México, Rectoría de la UAM, México, D.F.
- Ramírez, Josefina (2011) “Relevancia de la epidemiología sociocultural en el ámbito laboral. Una reflexión a partir del estudio del estrés entre un grupo de operadoras telefónicas”, En Jesús Armando Haro Editor. *Epidemiología sociocultural. Un diálogo en torno a su sentido, métodos y alcances*. Lugar Editorial, 2010: 307-347. Buenos Aires, Argentina.
- Red de Mujeres Sindicalistas (2002) *Guía Sindical para la construcción de ambientes laborales libres de hostigamiento sexual*. Edición apoyada por la Federación de Sindicatos Holandeses (FNV).
- Repetti, Rena L. y Darby Saxbe (2009) “The Effects of Job Stress on the Family: One Size Does Not Fit All” En D. R. Crane and E. J. Hill (Eds), *Handbook of Families & Work: Interdisciplinary Perspectives*. (pp. 62-78). New York: University Press of America.
- Sauter, Steven L.; Joseph, Hurrell; Lawrence R., Murphy y Lennart, Levi (2001) “Factores psicosociales y de organización”. En *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*. Capítulo 34:34.1-34.87 OIT y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Selye, Hans (1976) *The Stress of Life*. McGraw-Hill, New York.
- Schwartzmann L. (2004). Estrés laboral, Síndrome de desgaste (quemado), Depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo? *Ciencia & Trabajo*; oct-dic 6 (14): 174-184.
- Van Derdoef, M. & Maes, S (1999) “The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research”. *Work & Stress*, 13 (2), 87-114.
- Vikram Patel, lane Mutambirwa, and Sekai Nhiwatiwa (1997) “Stressed, depressed, or bewitched? A-perspective on mental health, culture, and

- religion”. Development for Health. Selected articles from Development in Practice. Introduced by Eleanor Hill. Oxfam (UK and Ireland).
- Vingerhoets, AJJM y Marcelissen, FHG. (1988). Stress Research: its Present Status and Issues for Future Developments. *Soc. Sci. & Med.* 26 (3): 279-291.
- Young, Allan. (1980) “The Discourse on Stress and the Reproduction of Conventional Knowledge”. *Soc. Sci. & Med.* 14B: 133-146.
- Young, A. 1995. *The Harmony of Illusions: Inventing Post-Traumatic Stress Disorder*. Princeton: Princeton University Press.

DUMMY

**El *mobbing* en la esfera pública:
el fenómeno y sus características**

Brian Martin; Florencia Peña Saint Martin

DUMMY

Nada justifica la destrucción emocional de una persona

Iñaki Piñuel, investigador español

El *mobbing*

En los estudios laborales, el *mobbing* ya es un fenómeno reconocido en prácticamente todo el mundo (Hoel, Cooper y Faragher, 2001; McKay et al, 2008; Ocegüera, Aldrete y Ruiz, 2009; Rayner y Keashly, 2005; Seydl de 2005 y muchos otros). Se puede definir como el ataque sistemático por parte de un grupo, principalmente a la reputación de una persona, durante un largo período de tiempo, utilizando comunicación negativa como arma fundamental. La intención es destruir el valor del atacado, estigmatizándolo, así como su confianza en sí mismo; en un inicio provocándole pérdida de prestigio y poder, pero con el objetivo a largo plazo de lograr su despido, renuncia y/u ostracismo generalizado. El objetivo de este trabajo es demostrar que este tipo de comportamiento, en parte debido a las nuevas tecnologías de la información y las redes sociales, está comenzando a ocurrir también en la esfera pública. Para ello, presentamos el estudio de un caso que involucra a dos grupos con puntos de vista contrarios sobre la vacunación, pero donde un grupo, en vez de centrarse en el debate sobre el tema, ha recurrido a perpetrar *mobbing* contra el otro, dado que ha atentado de forma sistemática contra la reputación del grupo, así como su figura principal, y lo ha hecho durante un largo período de tiempo.

A los blancos de *mobbing* los perpetradores los juzgan y condenan como “culpables”, sin posibilidad alguna de defensa, posteriormente, buscan –o inventan– pruebas *ad hoc* para mostrar como válida esa primera sentencia. Después, los perpetradores realizan ataques persistentes, quizá para convencerse a sí mismos y seguramente persuadir al colectivo del “tipo de persona que es el agredido”, para justificar su comportamiento, pretendiendo hacer creer al colectivo que se merece las agresiones de que el blanco es objeto.³⁷ En estos contextos, los blancos no tienen escapatoria: todo lo que sean, hagan, escriban o digan seguramente será usado en su contra. Los

grupos perpetradores de *mobbing* manipulan y ocultan información, mienten, exageran los pequeños errores de su blanco (o los fabrican), pasan por alto incluso sus logros sobresalientes y los vigilan obsesivamente en una continua búsqueda de “nuevas pruebas” que sostengan y refuercen sus acusaciones.

Hay una larga historia de comportamiento de masas basados en comportamientos agresivos y negativos, que no deben confundirse con *mobbing*. Por ejemplo, en el sur de los EEUU, después de la Guerra Civil, turbas de ciudadanos blancos -en particular el Ku Klux Klan- aterrorizaron a la población negra, seleccionando a personas para hacerlas blanco de palizas, tortura y linchamientos (González-Day, 2006). El genocidio también puede ser considerado como un tipo de *mobbing* en el que violencia física extrema perpetrada por un grupo es utilizada contra otro. Algunos genocidios implican turbas organizadas para atacar “al otro”, por ejemplo, grupos de asesinos hutus matando a los tutsis en Ruanda durante 1994 (Des Forges, 1999; Hatzfeld, 2005).

Sin embargo, en la psicología, los estudios organizacionales, la administración contemporánea, etc., el concepto de *mobbing*, hoy, se refiere a formas más sutiles de agresión. En el proceso del *mobbing* una combinación de métodos es utilizada, típicamente: la exclusión, los comentarios despectivos frecuentes y recurrentes sobre el blanco, la imposición de tareas desagradables, la diseminación de rumores acerca de su desempeño y su “personalidad”, entre otros.³⁸ La persistencia y la duración de estas acciones generan en sus blancos la sensación de persecución (literalmente, de ser cazados) y pueden causarles gran ansiedad y dañar profundamente su salud y su calidad de vida. A veces pierden sus puestos de trabajo, con graves consecuencias financieras, y con frecuencia todas sus relaciones personales se ven afectadas.³⁹ Como “daño colateral” o hecho intencional (hay discusión al respecto), el *mobbing* casi siempre causa sufrimiento

37. En la corte, los presuntos culpables son considerados inocentes hasta que no son declarados legalmente como tales, mientras que en el *mobbing* se actúa al revés, violando, por tanto, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>, 13 de marzo de 2012).

38. Leymann y Tallgren (1989) clasificaron 45 diferentes conductas que agruparon en cinco categorías. Otra categorización comúnmente utilizada es el Cuestionario de Actos Negativos (*Negative Acts Questionnaire* o NAQ; Notelaers, Einersen, de Witte y Vermunt, 2006).

emocional profundo que puede llevar a los blancos graves problemas de salud física y psicológica (Einarsen y Skogstad, 1996), incluso al desarrollo del síndrome de estrés postraumático (Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2004). Entre los académicos existe consenso en que el *mobbing* es una forma de abuso emocional (Davenport, Schwartz, and Elliott, 2005), mientras que la mayoría de los blancos y algunos estudiosos sostienen que se trata de una forma de tortura psicológica.⁴⁰

Términos

En la literatura en inglés estas conductas negativas han sido asociadas principalmente con lugar de trabajo, por lo que al fenómeno se le conoce como *workplace bullying* (acoso laboral). Sin embargo, cada una de las características del *mobbing* se puede encontrar en una amplia gama de espacios de interacción colectiva no laboral. Creemos que, por tanto, es importante pasar de su identificación exclusiva en los lugares de trabajo, a analizarlo en otros escenarios dónde estas formas de agresión también pueden estar presentes, con las mismas posibles consecuencias negativas para los afectados, las organizaciones y la sociedad. Proponemos aquí que el *mobbing* existe también en la esfera pública, por lo que proponemos el término “*mobbing* público”.

Desde hace casi quince años en el mundo anglosajón ha habido un debate sobre si el *workplace bullying* (acoso laboral) y el *mobbing* son el mismo fenómeno (Crawshaw, 2009; Einarsen *et al.*, 2003). En lugar de repetir el núcleo de ese debate, nuestra posición es que el *bullying* (en inglés, en español se le asocia con agresiones entre compañeros dentro de la escuela) se refiere a comportamientos de acoso más generales e inclusivos, que se pueden realizar de forma esporádica y por una sola persona –el *bullying* o agresor abusivo– mientras que el *mobbing* implica siempre un grupo organizado atacando al mismo blanco durante un período de tiempo relativamente largo

39. Los blancos no necesariamente experimentan consecuencias adversas, unos pocos tienen suerte para evadir las consecuencias de los ataques –por ejemplo, buscando otro trabajo– o encuentran aliados para resistir o contestar los ataques.

40. Terror psicológico fue el primer término con el que Leymann (1990) se refirió a este fenómeno.

y de manera repetitiva (Leymann, 1990). Por lo tanto, usamos el término *mobbing* en el presente documento, con base en la obra de Leymann (1990), Sandvik Lutgen, Tracy y Alberts (2007) y Westhues (2006a), entre otros.

Estudios sobre *mobbing*

Estudios anteriores han examinado los “perfiles” de los perpetradores y los blancos (Babiak y Hare, 2006; Glaso, Matthiesen, Nielsen y Einarsen, 2007), los métodos utilizados para devaluar a los últimos (Leymann y Tallgren, 1989; Notelaers, Einarsen, y el Witte de Vermunt, 2006), los impactos de los ataques sobre los blancos (Einarsen y Skogstad, 1996; Zapf y Leymann, 1996) y su desempeño en el puesto de trabajo (Himachali, sin fecha), así como, cómo hacer frente a los ataques (Elbing y Elbing, 1994; Piñuel, 2003). Sin embargo, la mayoría de los estudios han limitado su atención al *mobbing* en el espacio laboral, con pocas excepciones. Se ha reportado la presencia de *mobbing* en barrios (*mobbing* inmobiliario: Gutiérrez, 2008; Peña y Quiroz, 2009; Ramos y Peña, en prensa), sindicatos, organizaciones ciudadanas (Peña, 2009) y aún entre estudiantes de posgrado (Peña, 2010; Peña y López, en prensa).

Los medios de comunicación a veces conspiran contra los blancos de *mobbing* mediante la publicación de declaraciones falsas y/o perjudiciales, usando sensacionalismo y falta de equilibrio, un fenómeno que se ha llamado “*mobbing* mediático” (Maciá y Herrera, 2009). Por ejemplo, durante la campaña electoral 2006 por la presidencia de México el Consejo Coordinador Empresarial financió spots de radio y televisión que en repetidas ocasiones atacaron al candidato de la izquierda, afirmando repetitivamente: “López Obrador es un peligro para México”, esta frase fue creada por Antonio Solá, un consultor político de origen español contratado específicamente para desarrollar esta campaña basada en *mobbing* mediático.

El *mobbing* mediático, instigado por aquéllos con mucho poder e intereses creados, como los dueños de los medios, los oponentes políticos o los funcionarios de la policía, puede combinarse con otros modos de ataque, tales como procesos judiciales formales ampliamente publicitados. Un ejemplo son los métodos utilizados para perseguir al ex presidente de los EEUU, Bill Clinton, utilizando el caso Whitewater y su *affair* con

Monica Lewinsky. Otro ejemplo con las investigaciones a Brian Mulroney, ex Primer Ministro de Canadá (Mathias, 2008).

Características del *mobbing*

Dada la extensa bibliografía existente sobre *mobbing* en el trabajo, parece razonable corroborar si el mismo tipo de elementos pueden encontrarse en la esfera pública, para ello, presentamos los componentes del *mobbing* (con base en Westhues, 2006b):

1. Existencia de grupos con intereses creados.
2. Posibles blancos de *mobbing* porque amenazan dichos intereses de alguna manera.
3. El grupo con intereses creados se convierte así en el equipo perpetrador de *mobbing*.
4. Existencia de un instigador principal o de un pequeño grupo de instigadores en el equipo agresor.
5. Cambio de enfoque, desde lo que alguien hace o dice, que pone en peligro los objetivos del grupo, hacia la degradación de su persona como una estrategia para eliminar su valor, quitándole poder a su acción o dicho.
6. Iniciar la desacreditación y/o destrucción persistente y continuada de su reputación como objetivo, acompañada de un afán de encontrar continuamente información para este propósito (o inventarla).
7. Coordinación de las actividades del grupo con respecto a este objetivo.
8. Ataques persistentes por parte del equipo agresor contra el blanco.

En la mayoría de las organizaciones, hay grupos con intereses comunes, que en sí mismos no son dañinos (1). Que estos grupos se vean amenazados (2) no conduce necesariamente a una conducta problemática. Las discusiones abiertas, los desacuerdos y los enfrentamientos entre grupos, siempre que se adhieran a las cuestiones que se debaten, son legítimos. Sin embargo, estos grupos a veces se convierten en autores de *mobbing* (3) cambiando su enfoque de las cuestiones relevantes en desacuerdo a

la degradación de las personas que expresan puntos de vista contrarios a los suyos, lo que transforma las interacciones interpersonales en formas perjudiciales de ataques. La articulación de un grupo en contra de un sujeto (3) distingue al *mobbing* de la intimidación, el acoso autoritario y otras formas individuales o esporádicas de agresión. Estos grupos perpetradores de *mobbing*, por lo general, cuentan con instigadores principales (4).

El ejercicio del poder para destruir la reputación del afectado y su capacidad de actuar por la estigmatización de la que es objeto (5) son necesarios para que el *mobbing* tenga algún efecto. En el lugar de trabajo, el equipo del agresor suele utilizar recursos -tales como el control sobre la información o los procesos propios de la organización- para interferir con el trabajo de aquél elegido como blanco. El equipo agresor a menudo tiene el apoyo abierto o la participación en los ataques de los jefes, mismos que pueden controlar las asignaciones de trabajo y varios otros aspectos laborales (como permisos, evaluaciones, etc.). Sin embargo, en lo que se llama *mobbing* ascendente (de los empleados a las autoridades), las agresiones puede ser utilizadas para afectar la jerarquía en la que está basada el poder de quiénes tienen posiciones de autoridad.

El fin de desacreditar y/o destruir la reputación del blanco (6) distingue al *mobbing* de otros ataques, un trabajador pudiera verse sometido a un ataque *ad hoc* en función de su posición ante una coyuntura política determinada, pero se le ignoraría después en relación a otras cuestiones. La coordinación de las actividades de un grupo perpetrador (7) también distingue al *mobbing* de las acciones negativas esporádicas contra colegas, subordinados o jefes por parte de diferentes individuos. La existencia de ataques persistentes durante largos períodos (8), asimismo, caracteriza escenarios de *mobbing*, diferenciándolo de ataques individuales, breves o erráticos. El *mobbing* es un proceso continuo, no un solo evento aislado.

En un lugar de trabajo puede haber una campaña para mejorar el rendimiento, reducir el ausentismo o cualquiera otra meta, de manera legítima, el comportamiento de un trabajador puede ser objeto de examen, pero esto difiere de atacar a la persona para desvalorarla. Por ejemplo, un trabajador puede denunciar corrupción; si otros trabajadores disputan energéticamente y abiertamente las acusaciones centrándose en la cuestión, se trata de una respuesta legítima frente a tal denuncia; pero si un grupo se

una para desacreditar concertadamente a la persona que habló, estamos ante un proceso abusivo que puede acabar en *mobbing*.

Estudio de caso: el debate acerca de la vacunación en Australia

Para ilustrar el fenómeno del *mobbing* público, presentamos como estudio de caso el ataque a los miembros de un grupo australiano crítico de la vacunación. A raíz de este estudio de caso se comentan las similitudes y diferencias entre el *mobbing* laboral y el *mobbing* en la esfera pública. A continuación, señalamos una serie de conclusiones que pueden derivarse del estudio del *mobbing* público. El estudio de caso se ha elegido porque ilustra el cambio típico que se produce cuando conductas negativas surgen de un grupo se ve inmerso en una controversia. El *mobbing* emerge al cambiar el foco de la discusión de la evidencia o las razones planteadas en disputa, a la degradación de las personas que las sustentan, atacándolas continuamente (frecuencia cotidiana) y por un período de tiempo prolongado (en este caso, de varios años).

Contexto

La vacunación es un procedimiento médico diseñado para preparar al sistema inmune de una persona para resistir efectivamente ciertas enfermedades. Existen vacunas para diversas patologías, tales como la poliomielitis, el sarampión y la tosferina. Las autoridades médicas de todo el mundo avalan la vacunación como una medida altamente eficaz para la reducción de la mortalidad y discapacidad por enfermedades graves (André *et al*, 2008; Offit y Bell, 2003). Confrontando a la autoridad médica, una serie de grupos ciudadanos y un pequeño número de médicos realizaron críticas a la vacunación (Habakus y Holanda, 2011; Halvorsen, 2007). Estos grupos críticos ponen en duda que los beneficios de la vacunación sean tan grandes como se afirma y apuntan hacia los riesgos de la vacunación, por lo que promueven la elección informada de los padres en cuanto a la vacunación de sus hijos, con información que les permita valorar beneficios, pero también los riesgos.

La Red de Vacunación de Australia (*Australian Vaccination Network* o AVN) es un grupo crítico de las vacunas, similar a otros grupos afines en otros países (Hobson-West, 2007). Creado en 1994, publica una revista,

tiene un sitio web y promueve sus ideas a través de conferencias y correos electrónicos, la figura clave de la AVN, su fuerza motriz, es Meryl Dorey.

La AVN (<http://www.avn.org.au/>, 21 de noviembre de 2011) se presenta en estos términos:

Creemos que es un derecho de los padres poder elegir qué es lo mejor para sus hijos... algunos dirían que ésta es una de las reglas más básicas de cualquier sociedad civilizada. Sin embargo, los gobiernos de todo el mundo les han coartado o negado el derecho de libre elección cuando se trata de vacunas e inmunizaciones. La Red de Vacunación de Australia está trabajando para ayudar a los padres a recuperar su derecho a la elección libre e informada, que les permita ver del lado menos publicitado de esta importante cuestión, antes de tomar una decisión.

En 2009, un grupo a favor de la vacunación se estableció: “Alto a la Red de Vacunación de Australia” (*Stop the Australian Vaccination Network* o SAVN), con el objetivo explícito de clausurar a la AVN. SAVN se presenta en estos términos (<http://stopavn.com/contact.html>, 4 de marzo de 2012):

Alto a la Red de Vacunación de Australia (SAVN) se formó a mediados de 2009 tras la muerte de la bebé Dana McCaffery por tosferina, una enfermedad prevenible. Creemos que la propaganda anti vacunación expedida por la AVN y su presidente, Meryl Dorey, es una amenaza para la salud pública. *Stop the AVN* comprende más de 2000 científicos, médicos, enfermeras, paramédicos y laicos. Usted puede unirse a nosotros en Facebook aquí: <http://www.facebook.com/stopavn>.

La presencia pública de la SAVN es su página de *Facebook*, con miles de amigos, en la que hay ataques sistemáticos a la AVN pero, sobre todo, a Dorey como persona, apostando continuamente a su devaluación. Además, los participantes del SAVN han hecho numerosas denuncias en los organismos gubernamentales australianos en contra de la AVN, tales como la Comisión de Quejas a la Atención a la Salud y la Oficina de Bebidas Alcohólicas, Casinos y Carreras, con el objetivo de denunciar como problema, restringir o clausurar las actividades de la AVN. La SAVN también vigila a Dorey permanentemente e intenta detener prácticamente todas sus

actividades, por ejemplo, sus conferencias, y socavar sus estructuras de apoyo, incluidos sus partidarios y sus fuentes de financiamiento. Esta es la razón por la que tipificamos tales estrategias derogatorias y boicoteadoras como un escenario de *mobbing* público y no acoso cibernético (Patchin y Hinduja, 2012), que se limita a ataques vía la Internet.

De inicio, existe una discrepancia entre lo que AVN reclama como su propio objetivo (“... ayudar a los padres a recuperar su derecho a la elección libre e informada...”) y lo que SAVN afirma acerca del objetivo de la AVN: “... decirle a los padres que no deben vacunar a sus hijos...”. De acuerdo con SAVN:

La Red de Vacunación de Australia propaga información errónea, *diciendo a los padres que no deben vacunar a sus hijos* contra enfermedades mortales como el sarampión, las paperas, la rubéola, la tosferina y la poliomielitis [cursivas nuestras].

Cree que las vacunas son parte de una conspiración mundial para implantar chips de control mental en cada hombre, mujer y niño y que los “*illuminati*” planean un sacrificio masivo de seres humanos. Usan el argumento de que “las vacunas causan daño” para encubrir su teoría conspiratoria. Mienten a sus miembros y al público en general y después de la muerte de un niño de cuatro semanas de edad por tosferina, sus miembros enviaron un aluvión de cartas de odio a los afligidos padres del niño. La Comisión de Quejas para el Cuidado a la Salud de NSW [Nueva Gales del Sur, estado australiano] ha informado oficialmente de que la Sra. Dorey y la AVN “proporcionan información engañosa e imprecisa sobre el tema de la vacunación”, para promover su lucha contra la vacunación...

La peligrosa retórica y las mentiras de la AVN deben ser detenidas y ser responsabilizada por su campaña de desinformación (<http://www.stopavn.com/>, <http://www.stopavn.com/>, 4 de marzo de 2012).

Hallazgos

Dimos cuenta de las contribuciones en el muro de *Facebook* de la SAVN (<http://www.facebook.com/stopavn>) en 36 días diferentes, seleccionados arbitrariamente en un período de 18 meses en los años 2010 y 2011. El hallazgo clave es que una proporción significativa de este material está dedicado a atacar a Dorey como persona, denigrándola. A continuación, enumeramos sus tácticas.

1. Una muy común es tomar una captura de pantalla de algunos comentarios hechos por Dorey en el blog de la AVN, publicarla en la página SAVN y burlarse de ésta y de Dorey, pero sin discutir el asunto en discrepancia con seriedad. Algunos de los participantes SAVN se apoyan unos a otros entre sí, marcando “me gusta” en los comentarios de otros, a pesar de su tono ofensivo y despectivo. *Mensaje: Dorey no debe ser tratada con seriedad.*

2. Un tema recurrente de la SAVN es acusar a Dorey de ser mentirosa. Por ejemplo, una figura de la SAVN, Ken McLeod, muestra un documento de gran tamaño, cuyo contenido y estilo de ataque se indica el título:

Problemas de Meryl Dorey con la verdad, Parte 1: ¿Cómo Meryl Dorey miente, ofusca, tergiversa, exagera, confabula y confunde en la promoción de su lucha contra la vacunación (McLeod, 2010).

Mensaje: es una mentirosa

3. Cuando Dorey tenía previsto dar una charla pública, un contribuyente de SAVN publicó en *Facebook* los datos de la anfitriona de la charla, alentando a otros a enviarle mensajes que informaran acerca de las supuestas “mentiras” y demás transgresiones de Dorey .

Mensaje: es una mentirosa y no se le debe conceder un lugar para hablar.

4. De vez en cuando los comentarios en la página de *Facebook* de SAVN son especialmente abusivos hacia Dorey. Éste es un ejemplo particularmente atroz de el muro de *Facebook* de la SAVN:

Carol Calderwood: Meryl ahora afirma que la viruela no ha sido erradicada...

Peter Tierney: Mierda, por fin ha llegado el día en que ha roto su credibilidad médica.

Rhianna Miles: Puede que esté borracha, pero Meryl es una tonta beligerante.

Rhianna Miles: y una cabrona (*and a cunt*, uno de los peores insultos que se pueden proferir en inglés).

Rhianna Miles: ¿Yo dije eso? No puedo creer que lo dije...

Amy Ives: ¿Qué si lo veo? Sí, veo que es una pinche idiota (*fucking idiot*).

Scott Lewis: Algo que se hace aún más evidente es que las opiniones de Meryl y Greg nunca han cambiado y nunca podrán ser discutidas. La respuesta ha sido hacer reclamaciones (AKA, hacer mierda) que no podemos refutar...

Simón Vicente: Dos por cabrona (*cunt*). Tuve que ascenderla de simple ladrona.

Simón Vicente: Perdón por lo grosero, etc... una disculpa, pero, en serio... estoy teniendo problemas para encontrar mejores palabras: desgraciada, bocona, circunspecta, sin sentido común, comportamiento bastardo peligroso para la ciencia es una frase demasiado larga para escribirse cada vez. Debería arderle la cara de vergüenza.⁴¹

Mensaje: ella es una persona repugnante, horrible, no merece respeto.

5. Algunos participantes de SAVN producen material gráfico en los que se burlan abiertamente de Dorey. Una ilustración tiene el título general de “El rancho de nueces de Bangalow”⁴² y tiene una foto de un árbol con nueces con una flecha apuntando a ellas que dice “*nuts*”.⁴³ En otra ilustración se ve una foto de Meryl con su rostro digitalmente cubierto por una máscara de Guy Fawkes, un rebelde británico que fue ahorcado por sus crímenes, la gráfica de SAVN implica que Dorey merece la misma suerte que Fawkes.⁴⁴

Mensaje: ella está loca, es una criminal y merece la muerte.

Debido a que Dorey es la persona más visible y activa en la AVN, la estrategia del SAVN se ha centrado en atacarla, denigrándola. Pero SAVN también a veces se dirige a otros de los miembros de la AVN, un ejemplo es Mina Hunt, que en noviembre de 2011 hizo un *post* en la página de la AVN. Tierney Peter, miembro de SAVN, tomó una captura de pantalla de los comentarios de Hunt y la publicó en la página del SAVN, añadiendo su propio comentario:

Allí está Mina Hunt, repugnante por culpar a los padres cuyos bebés mueren de VPD [enfermedad prevenible por vacunación], citando a Scheibner como villano. Esta es una de las razones por las que lucho tan duro contra la vileza y la crueldad del culto contra la vacunación

[Varios colaboradores de SAVN añaden sus propios comentarios, como, por ejemplo]:

41. Este comentario no está disponible en Facebook ya en la página de la SAVN, Dorey lo reprodujo en su blog en Noviembre 6/7 de 2011 (<http://www.avn.org.au/nocompulsoryvaccination/?p=1193>).

42. Dorey vive en Bangalow y su esposo tiene un rancho de producción de macadamias.

43. *Nuts* en inglés se usa para nueces y para llamar loca, desequilibrada, a una persona.

44. Estas imágenes fueron publicadas en 2011, ya no están disponibles, pero los autores tienen copia de ellas.

Ken McLeod: Es 100% una arpía y aquí yo pensando que era una buena chica. Soy un perro ante una cara bonita [...].

Ilijas Milisic: Estoy de acuerdo, un individuo vicioso y despreciable que se ha ganado la falta de respeto de la opinión pública.

Daniel Raffaele: palabra de cuatro letras, comienza con C. Así es, ella es una “*cram*” (metáfora utilizada para decir en realidad otra vez: *cunt*).⁴⁵

Mensaje: Hunt Mina debe ser despreciada.

Una organización diferente en lucha contra la AVN, “Concientización y Servicio de Información para la Vacunación” (*Vaccination Awareness and Information Service* o VAIS), creó un “Salón de la Vergüenza” (*Hall of Shame*), dando nombres y datos de varios profesionales de salud que se anuncian en la revista de la AVN, lo que los expone a ser también acosados. Tras encontrarse Hunt en la página del SAVN de *Facebook*, apareció en la parte superior de su “Salón de la Vergüenza”, con una nota del editor que leía:

Mina Hunt gana un lugar especial en el Salón por insinuar que un bebé muy pequeño que murió a causa de la tosferina, en realidad murió por irresponsabilidad de sus padres.

*Mensaje: Mina Hunt es una persona despreciable.*⁴⁶

En la página de *Facebook* de la SAVN se pueden encontrar muchos más ejemplos de este tipo de comentarios despectivos dirigidos en contra de Dorey, al AVN y a otros de sus miembros, la mayoría alejados del debate de la vacunación, centrados en degradarlos como institución o personas.

Discusión

Haciendo uso de los rasgos característicos del *mobbing* mencionados anteriormente, es posible concluir que la AVN y Dorey han sido blancos de

45. <http://www.facebook.com/stopavn>, 30 de noviembre de 2011. Este intercambio de opiniones aparentemente tampoco existe ya en la página de la SAVN, los autores tienen copia. El tabú que conlleva la palabra *cunt* en inglés es discutido por Maley (2012).

46. Mina Hunt informó a los autores que después de que sus palabras fueron malinterpretadas para atacarla, la bloquearon de la posibilidad de hacer comentarios en la página de la SAVN (comunicación personal, 5 de marzo de 2012).

mobbing por la SAVN durante varios años. Las personas involucradas con la AVN y los intereses de la SAVN giran en torno a acciones en materia de vacunación, desde puntos de vista opuestos y, por lo tanto, contrarios. Esto es legítimo. Los miembros de la AVN son críticos de la ortodoxia médica de promover la vacunación obligatoria y se han organizado para proponer la elección informada de los padres. Por otro lado, la SAVN se opone la posición de la AVN y se organiza en su contra. Esto es legítimo también. Sin embargo, desde el principio la SAVN optó por tratar de amordazar, obstaculizar e, incluso, cancelar a la AVN, en lugar de centrarse en debatir el tema de la obligatoriedad o la decisión informada de los padres con respecto a la vacunación de sus hijos.

De los dos grupos que participan en la lucha, la SAVN está confabulada en contra de la AVN, de Dorey, y de vez en cuando, de algunos otros miembros. Los participantes de la SAVN informan, organizan, participan y actúan en función de un plan concertado, especialmente en contra Dorey. Coordinan los ataques, realizan monitoreos para saber exactamente dónde se encuentra físicamente y en línea, con el fin de planear ataques allí donde pretenda hablar acerca de la elección con respecto a la vacunación. Buscan información sobre su vida personal, utilizándola para desacreditarla también, es decir, la asedian. Abusan de ella emocionalmente a través de comentarios despectivos y de humor negro y sarcástico, mostrando abiertamente su total falta de respeto hacia ella. Muchos de los miembros de la SAVN muestran su apoyo a estas tácticas mediante el dar click a “me gusta” a los comentarios despectivos en la página de *Facebook* del SAVN. Por lo tanto, es razonable decir que Dorey ha sido objeto de *mobbing* por parte de la SAVN.

Frente al mobbing en la esfera pública y en las organizaciones

Este estudio de caso sobre el debate acerca de la vacunación obligatoria o informada en Australia es útil para identificar las características del *mobbing* público. Esto es importante porque se puede esperar que aumente junto con el acceso a los medios tecnológicos, tales como blogs e internet, así como los llamados *social media*, como *Facebook* y *Twitter*. Aquí, observamos algunas semejanzas y diferencias entre el *mobbing* dentro de organizaciones y fuera, en la escena pública.

Similitudes

El *mobbing* tiene un propósito. Dentro de las organizaciones, es comúnmente expulsar a los empleados que son diferentes o que se perciben como una amenaza por grupos con intereses creados, por ejemplo, competidores, críticos o denunciantes. El *mobbing* puede construir lazos solidarios entre equipos a través de la oposición a un enemigo común. Lo mismo ocurre en el *mobbing* público. El AVN es una amenaza para la vacunación obligatoria que cuestiona la ortodoxia; los ataques a la AVN y a Dorey son una manera de hacer frente a tal amenaza, a la par que construyen de un sentido de identidad dentro de los integrantes de la SAVN.

El *mobbing* supone un ataque denigratorio a las personas y no sólo a las cuestiones específicas que plantean, esto sucede, por ejemplo, cuando se hacen equipos para ejercer represalias en contra de aquellos sujetos que denuncian, en lugar de lidiar con la cuestión planteada por esta persona (en inglés a esta acción se le conoce como “matar al mensajero”). SAVN se ha centrado en gran medida en atacar a Dorey y a la AVN, en lugar de mantener sus argumentos en las diferencias planteadas. El objetivo y, por lo general, el resultado del *mobbing* es la degradación de la imagen del destinatario de los ataques, en las audiencias pertinentes.

Los grupos que perpetran el *mobbing* suelen justificar su comportamiento, haciendo aparecer al agredido como merecedor de los ataques, lo cual se llama “lenguaje paradójico”, los grupos agresores frecuentemente acusan a sus blancos de patanes, de ser un peligro y de llevar a cabo las conductas y hacer las cosas que ellos mismos perpetran, en psicología, esto se llama “proyección” (Lichtenberg, 1994). Este fenómeno llama la atención en el ataque a Dorey porque aquéllos que denigran a la AVN, al igual que en el *mobbing* organizacional, justifican lo que hacen culpando a su víctima -Dorey- mediante la atribución de sus propios métodos de acción a ésta. Esta estrategia tiene el efecto de desviar la atención lejos de sus acciones agresivas, reubicándolas en las “fallas” de Dorey.

Los participantes en la SAVN en repetidas ocasiones la han acusado de censura (por su bloqueo a comentarios irrespetuosos y perniciosos en la página *web* de la AVN), cuando el propósito declarado SAVN es destruir y desaparecer a la AVN, lo cual puede ser interpretado como la más

extrema forma de censura. Cuando los participantes de la SAVN escriben a las organizaciones anfitrionas de las conferencias de Dorey tratando de detenerla, algunos de ellos dicen que lo que hacen no es censura, sino simplemente informar acerca de esta organización y “los hechos” concernientes a Dorey, es decir, que es una mentirosa, que está loca y todas las otras etiquetas negativas que han utilizado en su contra.

En resumen, el acoso moral público al accionar de Dorey reúne varias características del *mobbing* dentro de organizaciones: un ataque colectivo que se centra en los individuos, más que en las cuestiones en debate, el propósito de la destrucción del rival mediante su devaluación sistemática, un intento de degradar su imagen y de desalentar las voces disidentes que podría tener de su lado y su auto justificación a través de culpar al atacado y hacerlo aparecer como merecedor de la denigración de la que es objeto.

En el caso del *mobbing* en el trabajo, la etapa inicial informal de empañar la reputación del blanco a menudo es seguido por algún tipo de acusación oficial que cambia de nivel las agresiones, por lo general, se transita hacia los procedimientos formales y la solicitud de sanciones, que también sirven en el ritual de degradación.⁴⁷ Dorey no ha sido objeto de acusaciones formales ni de sanciones, pero sí la AVN, por ejemplo, a través de solicitudes que han culminado en investigaciones por parte de la *Health Care Complaints Commission* y la Oficina de Bebidas Alcohólicas, Juegos y Carreras, con advertencias y restricciones que estas agencias le ha impuesto. Dada la estrecha identificación de Dorey con la AVN, las investigaciones formales sobre ésta se pueden interpretar como sanciones oficiales a Dorey.

Diferencias

Sin embargo, hay diferencias importantes entre el *mobbing* dentro y fuera de las organizaciones. El *mobbing* en la esfera pública es, por necesidad, abierto, se lleva a cabo a la luz de todos. El *mobbing* organizacional es a menudo desconocido para los ajenos a éstas y difícil de documentar o explicar a un público más amplio. El *mobbing* público no es tan fácil de ocultar, muchas de las actividades de la SAVN -por ejemplo, su lenguaje

47. Los autores agradecen a Kenn Westhues por sugerir este punto.

abusivo- se dan en una página pública de *Facebook*, que tienen su origen y registro en los medios mismos.

Una segunda diferencia es la ausencia de un sistema de autoridad general institucional. Dentro de las organizaciones, las líneas de autoridad están bastante bien definidas: los jefes y altos directivos proporcionan mecanismos para la solución de controversias o, en muchos casos, para tolerar, apoyar o participar en el *mobbing*. En el *mobbing* público, en cambio, no hay una línea de mando formal. En el caso de la AVN y SAVN, no hay un jefe o alta dirección oficial a cargo de la esfera pública. SAVN ha utilizado las intervenciones de la *Health Care Complaints Commission* y otros organismos gubernamentales para realizar denuncias, pero su relación con la AVN es muy diferente a la de subordinados respecto a un gerente típico en el lugar de trabajo: estos organismos gubernamentales parecen más auditores, que gerentes.

La ausencia de una estructura de autoridad formal permite que el *mobbing* público sea menos contenido: cada parte puede tratar de inscribir a su favor a las otras partes y se produce en espacios dónde, en muchos casos, las personas consideran que simplemente están ejerciendo su libertad de expresión. La AVN, para defender su capacidad de dar a conocer sus propios puntos de vista, puede hacer referencia al valor de dicha libertad de expresión. Curiosamente, de un buen número de contribuyentes de la SAVN, pocos dan apoyo retórico a la libertad de expresión. Dentro de las organizaciones, por el contrario, el discurso es comúnmente restringido, sin las expectativas que otorgan las libertades civiles (Barry, 2007; Ewing, 1977). En los lugares donde el habla es nominalmente libre, los blancos de *mobbing* público pueden utilizar la libertad de expresión como una defensa de una manera de la que rara vez disponen los blancos de *mobbing* dentro de las organizaciones.

En el ámbito público, las funciones clave las desempeñan los medios de comunicación, incluidos los medios masivos “tradicionales” y las redes sociales. Tanto los equipos perpetradores de *mobbing*, como sus oponentes, pueden utilizar los medios de comunicación para atacar, como sucede con la página de *Facebook* de SAVN. La mayoría de las organizaciones no tienen un equivalente a los medios de comunicación independientes. El *mobbing* público, por tanto, implica mayores

posibilidades para la articulación de la posición de los diferentes actores, con diferentes sectores en apoyo a uno u otro lado.

Muchas víctimas de *mobbing* laboral pueden escapar de las agresiones dejando sus puestos de trabajo y encontrando trabajo en otra parte (aunque a veces esto es imposible debido a su inclusión en listas negras). En un entorno diferente, más solidario, muchos de estos trabajadores pueden comenzar de nuevo sin llevar el estigma de su persecución anterior, y sus carreras pueden todavía tener éxito. Sin embargo, a los blancos de *mobbing* público les puede resultar mucho más difícil escapar a un lugar seguro, precisamente porque los ataques son en la esfera pública, dónde no parece haber escapatoria.⁴⁸

En resumen, el *mobbing* público implica algunas diferencias significativas respecto al *mobbing* en el trabajo: el ataque es abierto, no hay sistema de autoridad general, los blancos pueden apelar a la libertad de expresión en su defensa, las diversas formas de medios de comunicación están disponibles como jugadores o comentaristas, pero no es fácil escapar del conflicto a un lugar más seguro. Estas características del *mobbing* público significan que las luchas públicas suelen ser más fluidas y menos predecibles que los escenarios típicos de *mobbing* dentro de las organizaciones, en parte porque por el espacio del debate, sus blancos parecen tener más recursos potenciales para resistir.

Conclusiones

El concepto de *mobbing* debe ampliarse desde su contexto habitual en los lugares de trabajo, para incluir a los espacios públicos. El *mobbing*, conceptualizado como un ejercicio colectivo y coordinado de poder para desacreditar o destruir a una persona, puede ocurrir en la política, los medios de comunicación y las controversias científicas, entre otras circunstancias. Una característica clave del *mobbing* laboral son los ataques persistentes a una persona, más allá de las cuestiones planteadas por ésta. El *mobbing* público se distingue de varias maneras, en particular, en que el ataque está abierto, no existe un sistema integral de autoridad institucional, los blancos pueden recurrir al principio de la libertad de expresión (al menos en las democracias liberales) y los medios de comunicación a menudo juegan un papel importante. También puede ser

48. Los autores agradecen a Kenn Westhues por sugerir este punto.

que valga la pena ampliar el concepto de *mobbing* para incluir organizaciones enteras como objetivos, a la par que los individuos.

El estudio del *mobbing* en el trabajo puede beneficiarse del estudio de *mobbing* público. Al observar los procesos de un dominio diferente, los supuestos en la investigación habitual se hacen visibles. Por ejemplo, el papel de las jerarquías en la organización es crucial en el *mobbing* laboral. Al observar el papel de los distintos organismos intervinientes en el *mobbing*, como los tribunales, medios de comunicación, los organismos reguladores del gobierno y las organizaciones profesionales, se puede observar el impacto de la presencia o ausencia de estas funciones dentro del espacio laboral.

Los investigadores sobre *mobbing* laboral muy rara vez analizan las estrategias de resistencia. Casi toda la atención está puesta en los procesos formales para tramitar las reclamaciones y en las consecuencias hacia las organizaciones y los blancos. Las opciones para los blancos son usualmente las mismas que para los sobrevivientes de la experiencia: la búsqueda de apoyo en los superiores o el personal de recursos humanos, o salir de allí. Los casos de *mobbing* en la esfera pública ofrecen ideas adicionales para la resistencia. Una de ellas es hacer que el *mobbing* se conozca en audiencias más amplias. En el *mobbing* público, los ataques son abiertos y diversos medios de comunicación pueden informar sobre ellos. Dentro de los lugares de trabajo, los blancos y sus aliados tienen la opción de crear sus propios tipos de apertura a los medios de comunicación, por ejemplo, mediante la documentación de los ataques (a través de oficios y grabaciones) y darlos a conocer a través de correo electrónico, sitios web y redes sociales. Esto podría ser visto como una violación a las prohibiciones implícitas o formales en el discurso de las organizaciones, puede tener el efecto de valorizar la denuncia de irregularidades y la libertad de expresión. Por otra parte, la divulgación de los ataques se puede hacer de forma anónima, por ejemplo, utilizando mensajes de correo electrónico enviados a través de *remailers* anónimos o mediante mensajes anónimos en línea, en la misma forma que la comunicación disidente bajo regímenes represivos.

Yendo en la otra dirección, la considerable investigación hecha sobre *mobbing* laboral se puede utilizar para proporcionar directivas para el estudio del *mobbing* público. En muchos casos, el *mobbing* público no se trata como un problema serio -los ataques a los políticos pueden ser vistos como ejercicios

lógicos derivados de la política de siempre. Los investigadores del *mobbing* en el lugar de trabajo han documentado los graves daños psicológicos, de salud, los impactos financieros y a la carrera de los blancos, así como los daños a la propia organización realizados a través de dirección disfuncional del esfuerzo colectivo. El *mobbing* en la esfera pública casi seguramente tiene consecuencias disfuncionales similares que merecen atención.

Los ataques de la SAVN sobre Dorey tienen todas las características del *mobbing*, son una operación coordinada y grupal: su muro de *Facebook* ofrece información sobre los esfuerzos para llevar a cabo las denuncias, así como de amigos que apoyan (“me gusta”) cada uno de los comentarios negativos acerca de Dorey y que comentan favorablemente los *posts*. El ataque denigratorio a Dorey ha sido persistente: se ha producido prácticamente casi todos los días y ha continuado durante varios años. Se trata de un ejercicio de poder, sobre todo del poder derivado del número de personas dispuestas a hacer comentarios adversos y presentar quejas formales cotidianamente. La SAVN también ha aprovechado el poder de los organismos, tales como la *Health Care Complaints Commission*, en contra de la AVN.

La característica más distintiva de las operaciones de la SAVN es su foco sobre individuos, alejado del centro del debate de la vacunación, especialmente enfocado en Dorey. En la página de la SAVN hay alguna discusión sobre la vacunación, pero la preocupación central es la destrucción de la AVN, como su nombre lo indica, y parecería que muchos relacionados con el SAVN quisieran justo eso para la misma Dorey: destruirla.

Agradecimientos

Sobre el contenido, a Meryl Dorey, Mina Hunt, Ian Miles y Kenn Westhues, sobre sugerencias editoriales, a Trent Brown, Caroline Dick, Ben Morris y Kirsti Rawstron. A Mauricio Flores Peña por la traducción del inglés.

References

Andre, F E, Booy, R, Bock, H L et al. (2008) “Vaccination greatly reduces disease, disability, death and inequity worldwide,” *Journal of the World Health Organization*, volume 86, number 2, pp. 140–146.

- Babiak, Paul and Hare, Robert D. (2006) *Snakes in suits: when psychopaths go to work*. HarperBusiness. New York.
- Barry, Bruce (2007) *Speechless: the erosion of free expression in the American workplace*. Berrett-Koehler. San Francisco.
- Crawshaw, Laura (2009) "Workplace bullying? Mobbing? Harassment? Distractions by a thousand definitions," *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, volume 61, number 3, pp. 263–267.
- Davenport, Noa Zanolli, Schwartz, Ruth Distler and Elliott, Gail Pursell (2005) *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Bookmasters. Ashland, OH.
- Des Forges, Alison (1999) *"Leave none to tell the story": genocide in Rwanda*, 2nd ed., Human Rights Watch. New York.
- Elbing, Carol and Elbing, Alvar (1994) *Militant managers: how to spot ... how to work with ... how to manage ... your highly aggressive boss*. Irwin Professional Publishing. Burr Ridge, IL.
- Einarsen, Ståle, Hoel, Helge, Zapf, Dieter and Cooper, Cary L (2003). "The concept of bullying at work. The European tradition," in Einarsen, Ståle, Hoel, Helge, Zapf, Dieter and Cooper, Cary L (editors), *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice*. Taylor & Francis. London and New York, pp. 3–57.
- Einarsen, Ståle and Skogstad, Anders (1996) "Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, volume 5, issue 2, pp. 185–201.
- Ewing, David W (1977) *Freedom inside the organization: bringing civil liberties to the workplace*. Dutton. New York.
- Glaso, L, Matthiesen, S B, Nielsen, M B, Einarsen, S (2007) "Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile?" *Scandinavian Journal of Psychology*, volume 48, pp. 313–319.
- Gonzalez-Day, Ken (2006) *Lynching in the West: 1850–1935*. Duke University Press. Durham, NC.
- Gutiérrez, Rodríguez Francisco (ed.) (2008) *El acoso inmobiliario. Una lucha desigual*. El caso de Málaga, el Libro Errante. Málaga.
- Habakus, Louise Kuo and Holland, Mary (eds.) (2011) *Vaccine epidemic*. Skyhorse. New York.
- Halvorsen, Richard (2007) *The truth about vaccines*. Gibson Square. London.

- Hatzfeld, Jean (2005) *Machete season: the killers in Rwanda speak*. Farrar, Straus and Giroux. New York.
- Himachali, Sanjeev (no date). *Global human capital management and development*, blog: <http://www.sanjeevhimachali.com/?p=129> [25 november 2011].
- Hobson-West, Pru (2007) “Trusting blindly can be the biggest risk of all: organised resistance to childhood vaccination in the UK,” *Sociology of Health & Illness*, volume 29, number 2, pp. 198–215.
- Hoel, Helge, Cooper, Cary L and Faragher, Brian (2001) “The experience of bullying in Great Britain: the impact of organizational status,” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, volume 10, number 4, pp. 443–465.
- Leymann, Heinz (1990) “Mobbing and psychological terror at workplaces,” *Violence and Victims*, number 5, pp. 119–126. Online: [http://www.mobbingportal.com/LeymannV%26V1990\(3\).pdf](http://www.mobbingportal.com/LeymannV%26V1990(3).pdf)
- Leymann, Heinz and Gustafsson, Annelie (1996) “Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders,” *European Journal of Work and Organizational Psychology*. volume 5, number 2, pp. 251–275.
- Leymann, Heinz and Tallgren, U (1989) *Investigation into the frequency of adult mobbing in SSAB a Swedish steel company using the LIPT questionnaire*. Arbete, Manniska, Miljo, (1) 11a-115.
- Lichtenberg, Philip (1994) *Community and confluence: undoing the clinch of oppression*, 2d ed. Gestalt Institute of Cleveland Press. Cleveland, OH.
- Lutgen-Sandvik, Pamela, Tracy, Sarah J and Alberts, Jess K (2007) “Burned by bullying in the American workplace: prevalence, perception, degree, impact,” *Journal of Management Studies*, volume 66, number 6, pp. 837–862.
- Maciá Barber, Carlos and Damas, Susana Herrera** (2009) “El acoso mediático a los personajes públicos desde la perspectiva ética de los periodistas madrileños,” *Revista Latina de Comunicación Social*, number 64. Online: http://www.revistalatinacs.org/09/art/868_UC3M/69_94_Macia_y_Herrera.html
- Maley, Jacqueline (2012) “The incredible explosive word,” *Sydney Morning Herald*, Good Weekend, 24 march.
- Mathias, Philip (2008) “The mobbing of Brian Mulroney,” *National Post*, 25 january.

- McKay, Ruth, Arnold, Diane Huberman, Fratzl, Jae and Thomas, Roland (2008). "Workplace bullying in academia: a Canadian study," *Employee Responsibilities and Rights Journal*, volume 20, number 2, pp. 77–100.
- McLeod, Ken (2010). "Meryl Dorey's trouble with the truth, part 1: how Meryl Dorey lies, obfuscates, prevaricates, exaggerates, confabulates and confuses in promoting her anti-vaccination agenda." <http://www.scribd.com/doc/47704677/Meryl-Doreys-Trouble-With-the-Truth-Part-1> [4 march 2012].
- Matthiesen, Stig Berge and Einarsen, Ståle (2004) "Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work," *British Journal of Guidance & Counselling*, volume 32, number 3, august, pp. 335–356.
- Notelaers, Guy, Einarsen, Ståle, de Witte, Hans and Vermunt, Jersen K (2006) "Measuring exposure to bullying at work: the validity and advantages of the latent class cluster approach," *Work & Stress*, volume 20, number 4, october-december, pp. 288–301.
- Oceguera, Angélica, Aldrete, Guadalupe and Ruíz, Ángel (2009) "Estudio comparado de la legislación del *mobbing* en Latinoamérica," *Acta Republicana Política y Sociedad*, year 8, number 8, pp. 83–94.
- Offit, Paul and Bell, Louis M. (2003) *Vaccines: what you should know*. Wiley. New York.
- Patchin, Justin W. and Hinduja, Sameer (2012) *Cyberbullying prevention and response: expert perspectives*. Routledge. New York.
- Peña, Florencia (2009) "Conjeturas, paradojas y desafíos: acoso psicológico en una organización mexicana que lucha por los derechos humanos," in Peña, Florencia and Sánchez, Sergio (eds.), *Testimonios de mobbing. El acoso laboral en México*. Ediciones y Gráficos Eón y Escuela Nacional de Antropología e Historia, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México, pp. 263–280.
- Peña, Florencia (2010) "Una de las mil caras del maltrato psicológico: el acoso docente," in Peña, Florencia and León, Beatriz (eds.), *La medicina social en México*, ALAMES-México A.C., Programa de Mejoramiento del Profesorado, Secretaría de Educación Pública and Escuela Nacional de Antropología e Historia, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes y Ediciones y Gráficos Eón, México, pp. 89–110.

- Peña, Florencia and López, Juan (in press). “Acoso docente: maltrato psicológico de profesores hacia alumnos en contextos universitarios tóxicos,” in Peña, Florencia and Valdivieso, Rocío Fuentes (eds.), *Tras las huellas del asedio grupal en México* (mobbing), Ediciones Eón, Universidad Autónoma de Nuevo León, Escuela Superior de Medicina, Instituto Politécnico Nacional and Escuela Nacional de Antropología e Historia, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México.
- Peña, Florencia and Quiroz, Adolfo (2009) “Linchamiento emocional en el trabajo. Estudio de caso en un condominio en el sur de la Ciudad de México,” in Peña, Florencia, Pérez, Abel and Sánchez, Sergio (eds.), *Trabajo precario. Expresiones en distintos contextos laborales*. Programa de Mejoramiento del Profesorado, Secretaría de Educación Pública y Escuela Nacional de Antropología e Historia, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México.
- Piñuel, Iñaki (2003) *Mobbing manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo*. Aguilar. Barcelona.
- Ramos, Rosa María and Peña, Florencia (in press). “Deshonestidad, anulación y mobbing en un barrio del sur del Distrito Federal”, in Peña, Florencia (ed.), *Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones I*. Ediciones Eón, Red Iberoamericana por la Dignidad en el Trabajo y en las Organizaciones y Escuela Nacional de Antropología e Historia, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México.
- Rayner, Charlotte and Keashly, Loreleigh (2005) “Bullying at work: a perspective from Britain and North America,” in Fox, Suzy and Spector, Paul E (eds), *Counterproductive work behavior: investigations of actors and targets*. American Psychological Association. Washington DC, pp. 271–296.
- Seydl, Christoph (2005) “Workplace mobbing/bullying.” Online: http://www.seydl.eu/en/workplace_mobbing.html
- Westhues, Kenneth (2006^a) *The remedy and prevention of mobbing in higher education: two case studies*. Edwin Mellen Press. New York.
- Westhues, Kenneth (2006^b). “Checklist of mobbing indicators.” Online: <http://arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/checklist.htm>

**¿Homo faber redivivus en las organizaciones de la posmodernidad?
Hacia un planteamiento teórico-metodológico psicosocial
para la administración estratégica del síndrome de burnout**

DUMMY
Rebeca Del Pino Peña

Posmodernidad y salud mental: Génesis de estudio del síndrome de burnout en las organizaciones del siglo XXI.

Emprender un peregrinaje por los senderos del análisis del discurso postmoderno, transporta a la deconstrucción del paradigma de la modernidad para reescribir una nueva página en la historia de la humanidad que marca el fin del tiempo de las grandes utopías sociales, de la razón y la ilustración, la idea del progreso como un espejismo, la defundamentación de las grandes cosmovisiones, la transición del absolutismo teórico a la relatividad del pensamiento; la fragmentación del ser humano por la pluralidad dionisiaca; así como la supremacía de la indiferencia, la pérdida de la identidad y la conciencia social, que entronizan la legitimización de una nueva era del individualismo occidental.

Entramado teatral que conduce a un escenario de malestar en la cultura del día de hoy, en cuyo marco De la Gándara (citado en Sociedad Vasco-Navarra de Psiquiatría, 2012:1) afirma precisamente que la postmodernidad es la época histórica más peligrosa para la salud mental...en los últimos 50 años ha aumentado el número real de pacientes con una patología mental, y en particular con determinadas enfermedades asociadas a la depresión y la angustia...los organismos oficiales internacionales de la salud mental ya han establecido que estas patologías son las que más incapacidades y pérdidas de calidad de vida generan hoy en día. Los seres humanos postmodernos vivimos bien pero padecemos depresiones o angustias, las cuales han existido siempre, pero hoy son más frecuentes...el estilo de vida postmoderno (apresurado, informatizado, con un eclecticismo general de los valores morales y familiares, y dominado por el hiperconsumismo) genera unas características peculiares en la convivencia que aumenta los trastornos psíquicos...en definitiva, hay un desajuste entre la persona moderna y el mundo en que vive.

Al respecto, este autor se cuestiona por qué en estos tiempos en los que sabemos tanto, tenemos tanto y compartimos tanto, tenemos tan “mal la mente”...¿acaso estamos atrapados en una especie de “malvivir” generalizado?...muchos de esos problemas...suceden porque nuestra capacidad de tolerancia, resignación y acomodo es mínima...la culpa la tiene el hipermercado global que nos gobierna y confunde....los grandes avances

de la ciencia, la técnica y la información, no han conseguido modernizar el “valle de lágrimas”, ni cumplir con las profecías de salud y bienestar para todos en los años “dos mil”...vivimos tiempos veloces e inestables, informativos e informatizados....cambiantes y efímeros...tenemos deseos y necesidades irreales que llevan a un consumismo desaforado que sólo nos satisface fugazmente, para generar nuevas ansias insatisfechas. El ocio, el placer, el individualismo y los compromisos éticos dominan sobre el esfuerzo, el deber y las imposiciones morales...vivimos sumergidos en disonancias y contradicciones...Hemos dejado atrás el rigor revolucionario para caer en el postmoralismo consumista, basado en la ética light, el culto narcisista a la personalidad y el goce ilimitado del hedonismo...cada vez estamos más desarmados ante la vieja angustia original...somos más vulnerables...y aunque se disponen de más cosas para usarlas para la autosatisfacción y la promoción de la salud...aunque deberían servir para aliviarnos, no evita que sigamos padeciendo angustia... (*De la Gándara, 2010*).

Ante tal panorama, de acuerdo con (Rojas, Castillo y Echeverría, 2012) la característica más representativa y diferencial de la postmodernidad es la dualidad, donde reina la presencia de una ética bivalente derivada de la imposición del pensamiento pragmático, el permanente y creciente desencanto e indiferencia ante la vida, regida por los valores del “vivir al máximo y de prisa” y del “tener sobre el ser”, actitudes prevalentes del “todo vale”, que como señala Freudenberg (1989) se sustentan en una serie de valores sociales de logro, adquisición de bienes, poder, compensación económica y competitividad, con la consecuente pérdida de sentido de plenitud humano.

Sobre este punto, señala Kristeva (citada en Stolkiner, 1994) que vivimos una fragmentación del tejido social que no puede ofrecer ayuda alguna a la fragmentación de la identidad psíquica, dado que el problema de fondo de la postmodernidad es que se complace en su esquizofrenia de haber perdido el sentido de las cosas.

Siendo esta era del vacío precisamente como la denomina Lipovetzky (2008) la que ...provoca enormes consecuencias que van más allá de las neurosis clásicas hasta trastornos de personalidad caracterizados por un malestar difuso que invade totalmente al ser humano, como un sentimiento de vacío interior y de absurdidad de la vida, una incapacidad para sentir las cosas y los seres, como si fueran tendencias esquizoides

ante la cada vez mayor fragmentación en los ámbitos de nuestra vida... el notorio aumento en perturbaciones psicosomáticas...las angustias y las ansiedades que origina a veces un desmesurado miedo respecto a múltiples aspectos de nuestra realidad... la desestabilización acelerada de las personalidades, crisis en las relaciones personales...crisis en todos los ámbitos de la vida...y en el entorno laboral sin duda.

Al respecto, Dejours (2009a) crítica la paradójica farsa de las organizaciones de las sociedades postmodernas, en las que predomina un claroscuro entre el sufrimiento de los trabajadores y el sistema neoliberal, *donde las promesas de progreso, riqueza, salud, felicidad, seguridad y bienestar del discurso de la postmodernidad no han podido concretizarse todavía en la realidad social.*

Estas condiciones antagónicas, generan por un lado un rápido y grandioso enriquecimiento, mientras que por otro, provocan una pobreza y miseria estremecedora, que produce, a su vez, todo tipo de desgracias, de patologías individuales y de violencias colectivas que nos hacen recordar el capitalismo salvaje del siglo XIX (Dejours, 2009a:12).

De tal forma que en esta etapa histórica, se observa el proceso de decadencia de las sociedades humanas con el correr de los años, pues como señala Díaz (1998) el hombre antiguo era un hombre de ánima, el moderno era un hombre de animus y el posmoderno es actualmente un hombre desanimado.

Desde esta perspectiva, Längle (2003) hace un paralelismo del vacío existencial de las sociedades postmodernas con el provocado por el síndrome de burnout⁴⁹ en los trabajadores, quienes reportan presentar un sentimiento de estar presionados durante la realización de sus funciones, tener una falta de aplicación y menosprecio de los valores, así como contar con la percepción de vivir de manera forzada y obligada en función de los demás, con un agotamiento crónico en la cotidianidad laboral.

De acuerdo con este autor austriaco el síndrome de burnout puede ser entendido como un síntoma que presentan los trabajadores cuando adoptan precisamente una actitud de vacuidad ante la vida, por lo que la representación equivocada de la realidad existencial, se pone de manifiesto

49. Considerado por diversos especialistas y organismos internacionales como una de las principales psicopatologías de esta etapa histórica de la humanidad.

a tal grado, que se hace aparente a través de síntomas de deficiencia vital a nivel somático y psicológico y también puede ser entendido como una protección interna contra un ulterior daño.

De hecho, el síndrome de burnout puede concebirse precisamente como una respuesta al estrés laboral crónico, cuyas manifestaciones psicoafectivas enmarcan la baja realización personal en el trabajo, la tendencia a evaluarse negativamente que, a su vez, afecta la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que se atienden.

Por ello, este descontento consigo mismo e insatisfacción con los propios resultados laborales, induce al agotamiento emocional que alude a la situación en la que el trabajador siente que ya no se puede dar más en el nivel afectivo, además de que implica una pérdida o consumo de la energía, de la fortaleza, de los recursos emocionales propios de los trabajadores.

Así esta patología laboral frecuentemente se expresará en un trato deshumanizado y despersonalizado; en el que se desarrollan sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, quienes son abordadas de manera distante y carente de empatía, debido a un endurecimiento afectivo por parte de quien presta el servicio (Maslach y Jackson, 1981; Atance, 1997).

Por su parte, Maslach y Jackson (1981), Gil-Monte (2002), Ortega y López (2004), así como Gil Monte (2005) subrayan que existen diferentes denominaciones para hacer alusión a este constructo, como síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional, síndrome de aniquilamiento o fracaso, e inclusive éste llega a hacer denominado como síndrome del quemado, síndrome del trabajador consumido o síndrome del trabajador carbonizado, entre otros.

Bajo esta óptica, Freudenberg (1974: 162) señala que quien ha visto un edificio destruido por el fuego sabe hasta qué punto puede ser devastadora una tragedia semejante. Lo que antes era una estructura llena de vida, ahora no es más que una estructura desértica. Allí donde antes había un edificio bullente de actividad, ahora no quedan más que escombros para recordarnos toda la vida la energía que allí reinaba. Puede que aún quede algún trozo de pared en pie, puede que aun se distingan algunas ventanas; incluso puede que permanezca intacta la estructura exterior, pero si se asoma al interior quedará impresionado por la gran destrucción que allí

existe... por ello, me he dado cuenta de que la gente a veces es víctima de un incendio, como los edificios. Bajo la tensión producida por la vida en nuestro complejo mundo, sus recursos internos se consumen como bajo la acción de las llamas, dejando sólo un inmenso vacío interior, aunque la envoltura externa parezca más o menos intacta.

Bajo este tenor podría decirse metafóricamente que así como el Ave Fénix muere consumida por el sol, hoy en día la esencia humana de la clase trabajadora ha llegado al extremo de tener que experimentar un proceso destructivo similar de “calcinación laboral” por los efectos negativos del advenimiento y entronización del síndrome de burnout en la dinámica organizacional de la postmodernidad.

Este panorama desolador del mundo del trabajo actual, denota la necesidad de llevar a cabo mayor investigación científica sobre esta psicopatología laboral, en donde el análisis desde la perspectiva de estudio psicosocial del síndrome de burnout cobra importancia para puntualizar y clarificar este constructo, de manera más acabada y completa.

Con la finalidad de enriquecer y complementar las aportaciones del enfoque clínico que ha prevalecido tradicionalmente, el cual solamente lo concibe a esta psicopatología como un factor detonante de diversos trastornos de salud física y mental en los trabajadores (Maslach y Jackson, 1981; Gil-Monte, 2005).

Sin incluir otras variables de estudio que abarcan como señalan Cox y Rial-González (2002), los aspectos relativos al diseño del trabajo, así como a su organización y gestión, además de sus contextos sociales y ambientales, que tienen el potencial de causar daños de tipo físico, social o psicológico.

Dado que hoy en día se están produciendo cambios técnicos u organizacionales significativos en el ambiente laboral, producto de las demandas de la globalización de las sociedades postmodernas, que provocan la aparición de riesgos psicosociales⁵⁰ vinculados al modo en que se hace la planeación, organización, control y el liderazgo en el trabajo, así como al contexto económico, social y político del entorno laboral, lo cual se traduce en mayores problemáticas de salud ocupacional para el trabajador.

50. Entre los que destacan principalmente en la actualidad, por su incremento e impacto negativo en la salud mental de los trabajadores, el mobbing, el estrés laboral, y precisamente el síndrome de burnout.

Por ende, a pesar de que en los últimos años se han incrementado los estudios en riesgos laborales, los cuales de acuerdo con Álvarez (2009) se definen como aquellas características de las condiciones de trabajo y de la organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Todavía hoy en día se llevan a cabo pocas investigaciones al respecto, cuyos riesgos paradójicamente aunque han sido considerados según Molina (2010) como el principal problema de salud laboral, son los menos tratados en materia de prevención en el trabajo.

De tal forma que hoy en día las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador (Martínez-Selva, 2004).

En busca de un planteamiento psicosocial del síndrome de burnout: línea base para su delimitación conceptual y abordaje en las organizaciones.

En aras de un nuevo horizonte en el campo de la ciencia y de la praxis empresarial del síndrome de burnout, con la finalidad de tener un mayor acercamiento y entendimiento psicosocial del proceso de surgimiento, manifestación y agravamiento del mismo, esto nos remonta al análisis del estrés laboral⁵¹, el cual se constituye en una de las máximas prioridades en

51. Es importante destacar que desde una enfoque psicosocial, precisamente la correlación entre las fuentes potenciales de estrés y los recursos de afrontamiento permiten comprender de la dinámica del proceso del síndrome de burnout, el cual según Marrau (2004) se considera como la fase avanzada del estrés profesional y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. De tal forma que éste se manifiesta y mantiene por el desajuste entre un mayor número de estresores, los cuales se definen según Ivancevich y Matteson (1991) como los estímulos perturbadores, amenazantes o adversos derivados de las condiciones y/o entorno ocupacional que provocan respuestas de estrés en los empleados de las organizaciones. En contraste con uno menor de recursos de afrontamiento los cuales hacen referencia a los esfuerzos cognoscitivos y conductuales que se desarrollan para manejar el estrés y reducir las tensiones causadas por las situaciones aversivas, tanto internas como externas, que las personas enfrentan en el curso de la vida diaria (Lazarus y Folkman, 2000).

el ámbito mundial en el campo laboral; pues se espera para el futuro, un aumento progresivo de éste por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de hoy.

Cabe mencionar que entre las diversas propuestas teóricas encaminadas a definir este término, se observa una sincronía conceptual en su definición que consiste en la falta de coincidencia, choque o desequilibrio existente entre las capacidades y recursos del trabajador con las difíciles condiciones y altas exigencias laborales del mundo de hoy, las cuales pueden estar ocasionando toda una serie de afectaciones de salud ocupacional en el personal y diversas problemáticas organizacionales (Karaseck y Theorell, 1990; Slipack, 1991; Kompier y Levi, 1994; Organización Internacional del Trabajo, 2000; Peiró, 2000; Cox y Rial-González, 2002, European Agency for Safety and Health at Work, 2003; National Institute for Occupational Safety and Health, 2004; Molina, 2010).

Esta conceptualización negativa de dicha psicopatología se denomina “distrés”, la cual de acuerdo con Peiró (2000:28) puede ser una experiencia tan dañina y nociva que pueda ser extrema, incontrolada o incontrolable, por lo que según Levi (2003) esta manifestación llega al grado de representar una amenaza en la que se tiene que acelerar y revolucionar más a la máquina del cuerpo humano, que puede desgastarla severamente en su salud, e inclusive conducirlo a la muerte.

Bajo esa óptica, el estrés laboral puede concebirse como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo, que con motivo de este, pueden afectar su salud, los cuales se clasifican de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1991) en medio ambientales físicos, individuales, grupales, organizacionales y extraorganizacionales.

Al respecto, es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unos trabajadores más que en otros, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear éstos o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes (Levi, 2003).

De hecho, cabe mencionar que en la literatura científica se reportan diferentes acepciones para la definición del síndrome de burnout, siendo precisamente en todas ellas el eje rector para su conceptualización la manifestación de una respuesta subjetiva específica del estrés laboral con un matiz negativo, por lo cual resulta importante hacer un análisis diferencial entre ambos constructos.

A continuación se presenta un comparativo de las principales diferencias presentes en estos conceptos (Gil-Monte, 2005) para poder sentar bases sólidas en cuanto a su análisis científico, diagnóstico y abordaje en la organización.

Figura 1. Diferencias entre estrés laboral y desgaste profesional.



Fuente: Elaboración propia a partir de Gil-Monte, Pedro. (2005). El Síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 12.

De tal manera que desde una perspectiva psicosocial de estudio del síndrome de burnout, éste debe ser entendido como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional debido a fuentes de estrés crónico, que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales y se comporta como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (Gil-Monte, 2005).

Dado que esta patología mental enmarca una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional debido a fuentes de estrés crónico (estresores) que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales y se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Siendo resultado de la presencia de estresores originados tanto en las áreas laborales como en el entorno social y hasta en el propio sujeto, y en el que distintos factores psicosociales y variables facilitadoras extra laborales y laborales (entendidos como aquellos estresores percibidos con carácter crónico), como el sexo, la edad, el estado civil, el número de hijos, el inadecuado ambiente físico de trabajo, las relaciones interpersonales difíciles, la empresa, el tipo de profesión, el desarrollo de la carrera y el puesto de trabajo inapropiados, los medios tecnológicos, conflictos en los roles, las pocas oportunidades de decisión y de realización personal, la falta de apoyo social, entre otras (Gil-Monte, 2002).

Entonces desde un planteamiento psicosocial esta problemática laboral se concibe como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y del orden personal de los trabajadores, que se manifiesta de manera multidimensional por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, hacia el propio rol profesional y una intensa vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, lo que puede desarrollarse en aquellos individuos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad ocupacional (Maslach y Jackson, 1981).

Donde la presencia de factores psicosociales negativos tanto en las áreas laborales como extralaborales pueden intervenir o facilitar el desarrollo del síndrome de burnout (Aranda, Pando, Salazar Torres, Aldrete y Pérez, 2004).

De tal manera que estos autores confirman que el estrés crónico percibido en el ámbito laboral desencadena en el individuo un agotamiento emocional y tiene como consecuencias reacciones individuales (síntomas) como ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, así como trastornos en la organización debido a actitudes negativas hacia los compañeros o personas hacia las que trabaja, problemas de adaptación al rol o a la actividad desempeñada, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo, accidentes de trabajo, retrasos en la productividad, insatisfacción laboral.

Al respecto, podría decirse que el síndrome de burnout se erige en una etapa final producto del estrés laboral crónico, que se produce principalmente en el contexto del trabajo de las profesiones que se ocupan básicamente de la prestación de servicios en contacto directo con personas que son usuarios, clientes o destinatarios de la labor que se realiza, el cual se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la productividad personal (Gil Monte, 2002).

De igual forma, vale la pena señalar que si bien este riesgo psicosocial enmarca una respuesta que aparece generalmente en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización. También se han encontrado síntomas en profesiones relacionadas con el trabajo administrativo, la gestión de empresas o la ingeniería informática, entre otros sectores de trabajo, por lo cual se observa que el desgaste profesional también se da fuera de la prestación de servicios humanos, debido a la presencia de estresores crónicos del ambiente laboral en que los trabajadores desempeñan sus funciones (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000).

Así bajo este enfoque de estudio, Maslach y Jackson (1981) y Marrau, (2004) concluyeron que esta psicopatología se conceptualiza precisamente como un proceso en el que intervienen una baja realización personal en el trabajo, variables emocionales (agotamiento emocional), y variables actitudinales (despersonalización).

En la actualidad la teoría tridimensional sigue siendo la columna vertebral para el estudio de esta línea de investigación, dado que la mayoría de los especialistas en esta área del conocimiento aceptan que esta psicopatología se integra por las dimensiones de agotamiento emocional,

la despersonalización y una baja realización profesional, con diferentes denominaciones en función del enfoque postulado por cada autor.

De acuerdo con Marrau (2004) este concepto tridimensional, se manifiesta de la siguiente manera para poder ser considerado como parte de los criterios nosológicos de este cuadro psicopatológico.

- Bajos niveles de realización personal en el trabajo: en donde los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales, por lo cual esta falta de realización personal enmarca la tendencia de evaluación negativa de la actividad laboral.
- Altos niveles de agotamiento emocional: situación en la que el personal siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo, por lo que es una situación de agotamiento de la energía psíquica o de los recursos emocionales propios.
- Altos niveles de despersonalización: definido como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos de deshumanización e indiferencia debido a un endurecimiento afectivo hacia las personas destinatarias del trabajo.

De igual forma, generalmente el síndrome de burnout se ha descrito como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas con la persona que atiende, lo cual crea dudas con respecto a la competencia y realización profesional.

Es importante subrayar también que el análisis multidimensional de este riesgo psicosocial laboral emergente, la categoría de agotamiento emocional ha sido la más estudiada, por lo que en la literatura científica se reporta que este rasgo se erige en la manifestación más característica de este riesgo psicosocial, la cual se ha visto el resultado de la sobrecarga laboral y la presión del tiempo asociada con el trabajo (Ahola, Honkonen, Kivimäki, Virtanem, Isometsä y Aromaa 2006).

De manera complementaria, cabe mencionar que en la actualidad existen diversas propuestas teóricas para el estudio de esta psicopatología, entre las cuales destaca el Modelo de Gil-Monte (2005), quien aparte de considerar las variables tradicionales incluye la aparición de sentimientos de culpa.

Según este autor el síndrome de burnout se presenta cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores no resultan funcionales para manejar y controlar el estrés laboral crónico, éstos empezarán a sufrir un deterioro cognitivo (pérdida de la ilusión por el trabajo) y emocional (desgaste psíquico) y posteriormente aparecerán actitudes negativas hacia los usuarios de la organización (indolencia).

Sin embargo, desde la perspectiva de este investigador español, este cuadro puede complicarse aún más con la aparición de la culpa, dado que ésta puede originar un círculo vicioso en el proceso de desarrollo de esta psicopatología, debido a que ésta tenderá a intensificar su sintomatología, mediante la manifestación de una mayor implicación laboral para disminuir los remordimientos de culpabilidad, pero como las condiciones del entorno ocupacional no son modificadas, entonces el deterioro cognitivo y emocional se incrementará, lo que generará una mayor experiencia de fracaso, tanto en el ámbito profesional como en las relaciones interpersonales en la actividad ocupacional.

De tal manera que en estos casos, el personal puede experimentar con frecuencia sentimientos de culpa hasta el punto de solicitar su renuncia, así como más intensidad y mayores problemas de salud vinculados al estrés laboral, que pueden llevarlo a la incapacidad laboral, e incluso hasta la muerte (Gil Monte, 2005).

En consecuencia si los niveles de esta patología mental se mantienen altos durante largos períodos de tiempo tendrán repercusiones nocivas para los trabajadores, en forma de trastornos físicos, psicosomáticos y psicológicos, así como en el deterioro del rendimiento o de la calidad del servicio, el ausentismo, la rotación no deseada, el abandono del trabajo, entre otros efectos negativos en las organizaciones.

¿De la calcinación laboral al resurgimiento del “Ave Fénix” en el mundo del trabajo?: una propuesta metodológica para la administración estratégica del síndrome de burnout.

Ante este panorama, la Organización Internacional del Trabajo (2000) destaca que uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto gobiernos, como empleadores y los sindicatos en los próximos años, será

la lucha contra el estrés laboral, porque esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, pues se ha observado que sus efectos lesionan la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos humano y económicos muy altos a las organizaciones.

Por ello, estos actores sociales del mundo del trabajo deberán poner especial atención en la óptima prevención, control y seguimiento de sus efectos negativos⁵², ante lo cual de acuerdo con Del Pino (2009) la planeación y puesta en marcha de una administración estratégica del estrés laboral puede representar una herramienta para coadyuvar a mejorar la calidad de vida y la salud ocupacional, así como a disminuir los altos costos económicos en gastos sanitarios e incapacidades relacionadas con el mismo, e incrementar la motivación, satisfacción, compromiso, productividad y competitividad de los trabajadores.

De acuerdo con esta autora, este constructo hace referencia a una buena práctica de clase mundial que enmarca la aplicación de un conjunto de acciones, técnicas y actividades multidisciplinarias enfocadas a identificar, evaluar y controlar los riesgos del estrés o condiciones potencialmente nocivas para el personal.

Para tal efecto, las organizaciones deberán llevar a cabo diagnósticos sobre los riesgos psicosociales laborales emergentes, de los cuales se desprenderá posteriormente el diseño de un conjunto de intervenciones estratégicas encaminadas a la resolución de la problemática del estrés laboral por la que atraviesan (Del Pino, 2009).

Sobre este punto, Cooper (2000) enfatiza que para efectuar óptimamente la planeación, organización, control y dirección en materia del estrés laboral, se requiere del trabajo y cooperación conjunta de directivos, sindicatos, unidades de salud ocupacional y el personal de cada uno de los departamentos de las organizaciones.

52. Entre los cuales destaca precisamente el síndrome de burnout, pues éste aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que utiliza el trabajador para manejar el estrés laboral, por lo que en primera instancia funciona como una variable mediadora entre los estresores y sus consecuencias negativas, para posteriormente complicarse y causar diversas afectaciones de salud y laborales en los trabajadores (Gil-Monte, 2002).

Por su parte, Quick, Quick, Nelson y Hurrell (citados en Del Pino, 2005) destacan que para que las empresas emprendan una administración estratégica del estrés laboral, requieren construir la conciencia general sobre el estrés de trabajo (las causas, los costos y el control); asegurar la dedicación y el apoyo de la dirección para su puesta en marcha; incorporar la aportación y la participación de los empleados en todas las fases del proceso, así como establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (la capacitación especializada para el personal en la organización o el uso de consultores externos para tal efecto).

De tal forma que los postulados teóricos-metodológicos en los que se fundamenta la administración estratégica del estrés laboral, se constituyen en la línea base del planteamiento de una metodología desde una perspectiva psicosocial para la administración estratégica del síndrome de burnout, la cual se centraría en el diagnóstico y la puesta en marcha de una serie de intervenciones para la prevención, manejo, control y seguimiento de este riesgo psicosocial en las organizaciones.

Siendo el punto de partida de este proceso, la realización de una serie de evaluaciones sistemáticas enfocadas a detectar el grado de incidencia, el nivel de afectación, los factores detonadores, así como la magnitud de sus consecuencias, cuyos resultados pueden servir de manera objetiva para la toma de decisiones para el establecimiento de intervenciones que permita el manejo óptimo, la prevención y la corrección de esta problemática de salud mental.

En cuanto a los instrumentos de medición que podrían emplearse para la evaluación cuantitativa de esta psicopatología, destacan las pruebas psicométricas, las cuales ofrecen mediciones válidas y confiables al respecto.

Siendo las de mayor uso, según Gil-Monte (2005) el Tedium Measure (TM) de Pines, Aronson y Kafry (1981); el Staff Burnout Scale (SBS), de Jones (1980), Los Indicadores de Burnout, Gillespie (1979 y 1980); el Burnout Scale (BS), de Kremer y Hofman (1985), el Energy Depletion Index (EDI), de Garden (1987), el Matthews Burnout Scale for Employees (MBSE), de Matthews (1990), la Escala de Variables Predictoras del Burnout (EVPB), de Aveni y Albani (1992), la Escala de Efectos Psíquicos del Burnout (EPB), de García Izquierdo (1990), el Holland Burnout Assessment Survey (HBAS), de Holland y Michael (1993), el Rome Burnout Inventory (RBI), de Venturi, Rizzo, Porcus y Pancheri (1994); el Cuestionario para la

Evaluación del Síndrome de Desgaste Profesional de estar Quemado por el Trabajo (CESQT), de Pedro Gil Monte (2005), entre otros.

Al respecto es importante destacar que en la actualidad el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986) es considerado como el instrumento de medición del síndrome de burnout más empleado a nivel mundial, siendo la versión catalana la de mayor empleo en las investigaciones latinoamericanas.

De igual forma, consideramos pertinente la inclusión de una evaluación cualitativa sobre el síndrome del burnout que rescate la riqueza de las percepciones subjetivas de la construcción social de los trabajadores al respecto. Evidencias empíricas que permitirían conocer el significado e interpretación de esta patología mental, lo cual ofrecería una detección más completa para su estudio desde una perspectiva psicosocial, que aportaría las fortalezas y áreas de mejora en la vivencia cotidiana de esta problemática, así como su interrelación con los estresores y estrategias de afrontamiento respectivas.

Posteriormente, el siguiente paso será llevar a cabo la elaboración de los reportes de los hallazgos obtenidos del diagnóstico del síndrome de burnout, para que en función de los resultados obtenidos, se determinen las intervenciones a seguir en la organización, las cuales afirma Del Pino (2009) enmarcan una serie de estrategias multidisciplinarias enfocadas al manejo, prevención, control y seguimiento del mismo.

En ese marco, es importante considerar que Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000) apuntan que existen tres niveles estratégicos de intervención para el abordaje del síndrome de burnout:

Individual: considera un conjunto de estrategias para el afrontamiento del estrés laboral crónico.

Interpersonal: se centra en potenciar la formación de habilidades sociales y las estrategias relacionadas con el apoyo social en el trabajo.

Organizacional: se basa en la eliminación o disminución de los estresores del entorno laboral.

De tal manera que para un abordaje integral del síndrome de burnout desde una perspectiva psicosocial, cabe mencionar que en la actualidad se pueda contar con procesos de intervención interdisciplinarios (médico o psiquiatra, psicólogo clínico, trabajador social y empresa) donde se sugieren ajustes organizacionales (estrategias organizacionales), el apoyo entre

compañeros de trabajo (estrategias grupales) y el tratamiento individual (estrategias individuales) como señalan Gil-Monte y Peiró (1999).

Siendo que en cuanto al plano individual, entre las principales estrategias que pueden emplearse son las que se centran en la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento, lo cual desde la perspectiva psicosocial de estudio de esta psicopatología, considera la interrelación de los estilos de afrontamiento con los estresores.

Con la finalidad de proporcionarles a los trabajadores mediante la capacitación y el adiestramiento la adquisición y desarrollo de una serie de herramientas que les permitan contar con mayores recursos para afrontar los estragos del estrés laboral, principalmente en lo que respecta al agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización en el trabajo.

Al respecto, Ivancevich y Matteson (1991) clasifican estas intervenciones en programas dirigidos a estrategias instrumentales⁵³ basados en técnicas de resolución de problemas, preponderantemente, y de asertividad, manejo del tiempo en forma eficaz, optimización de la comunicación, cambios en el estilo de vida, entre otras; así como en programas dirigidos a estrategias paliativas, que se enfocan al entrenamiento y adquisición de habilidades para expresión de emociones, el manejo de sentimientos de culpa y la relajación.

Al respecto, es importante subrayar que si bien en la actualidad, las intervenciones que más se aplican en las organizaciones son las de corte individual (European Agency for Safety and Health at Work, 2003; National Institute of Occupational Safety and Health, 2004; Del Pino, 2005). Cuando el síndrome de burnout se materializa, a menudo quienes primero se dan cuenta de su manifestación son los superiores, colegas y colaboradores que están alrededor del trabajador, por lo que el apoyo social es, sin duda, la variable moderadora más importante de sus efectos negativos (Längle, 2003).

De tal forma, que el enfoque de estudio psicosocial de esta psicopatología sigue cobrando relevancia al poner en evidencia la importancia de fortalecer los vínculos interpersonales entre los trabajadores, tanto en el plano laboral como en el humano, dado que la mayoría de las intervenciones que abordan la prevención y el manejo del síndrome de burnout desde una

53. Siendo hoy en día las intervenciones basadas en la solución del problema o también llamadas de afrontamiento activo, las que han sido consideradas como las más efectivas para la prevención y manejo del síndrome de burnout.

óptica grupal, recomiendan como señalan Ivancevich y Matesson (1991) fomentar el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y los jefes.

De hecho, las experiencias científicas y laborales obtenidas demuestran que el apoyo social aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora las actitudes y conductas negativas hacia otros (Leiter, 1988; Gil-Monte, 2002).

Por ello, incrementar la participación y soporte social de compañeros y superiores debería estar institucionalizado a través de encuentros regulares establecidos, pues se ha visto que una buena calidad de relaciones interpersonales laborales modera la presencia del síndrome de burnout y aumenta la calidad de vida del trabajador (Gil-Monte, 2005).

Bajo ese tenor, entre las principales estrategias interpersonales para prevenir y controlar esta patología mental que podrían emplearse serían el promover relaciones sociales sanas entre los trabajadores, favorecer el trabajo en equipo; evitar la discriminación, exclusión y aislamiento social; formar al personal en estrategias de negociación y colaboración con un enfoque ganar-ganar, difundir la importancia del apoyo social en el trabajo, desarrollar un liderazgo participativo, entre otras.

De igual forma, se pueden aplicar los programas de entrenamiento y desarrollo de habilidades sociales en grupo para la prevención del síndrome de burnout, en los cuales se instruyen, modelan, refuerzan, ensayan y generalizan conductas alternativas ante las demandas de la vida laboral-profesional y personal, siguiendo una secuencia que tiene objetivos bien determinados (Gil-Monte, 2002, Del Pino, 2009).

Paralelamente, desde un abordaje psicosocial cobra también relevancia la puesta en marcha de estrategias organizacionales para la prevención y abordaje del síndrome de burnout, para lo cual podrían aplicarse programas de desarrollo organizacional, con el fin de mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos eficaces, con un esfuerzo sistemático y planificado, focalizado a largo plazo en la cultura organizacional y en los procesos sociales y humanos de la institución, así como en el rediseño de las condiciones de trabajo; la disminución y/o eliminación de los estresores laborales, así como la creación de un ambiente ocupacional de respeto a la dignidad y a los derechos humanolaborales para la mejora de la calidad de vida y la salud ocupacional de los trabajadores.

De esta manera, todas las intervenciones organizacionales deben apuntar a evitar y disminuir el estrés laboral, y con ello la probabilidad de que se desarrolle el síndrome de desgaste profesional (Vinaccia y Alvarán, 2004), lo cual puede lograrse con la promoción de una cultura laboral orientada a la creación de un escenario ocupacional que favorezca la humanización del trabajo, bajo el fundamento de que su personal es la piedra angular de la compañía, al ser el elemento más importante para enfrentar con éxito las exigencias del mercado, siendo la fuente y fortaleza principal de su productividad, calidad y riqueza (Del Pino, 2005).

Reflexiones finales: en el camino hacia un nuevo horizonte del síndrome de burnout para la investigación científica y la praxis empresarial

A lo largo del sendero de estudio del síndrome de burnout, este recorrido teórico-conceptual-metodológico plantea una serie de desafíos para todos los actores sociales involucrados en el debate científico y en la praxis organizacional de esta psicopatología de la era de la postmodernidad.

En este contexto, De la Gándara (2010) subraya la necesidad de construir una nueva “psicocultura humano-técnica” que pueda favorecer una revolución contra los problemas de salud mental de las sociedades postmodernas, a la cual llama “super-modernidad” por tratarse de una nueva superación basada en el encuentro de los avances de la técnica y la recuperación de una cosmovisión donde el eje central sea el ser humano.

De acuerdo a este autor el nuevo ser “humano-técnico” deberá crear y disponer de una estructura de soporte social suficiente y asequible, que garantice su protección psicológica...deberá manejarse con soltura en el mundo de las TICs, incorporándolas como prótesis expansivas de la conciencia, promotoras de una nueva inteligencia más operativa y adaptativa, que sirva como brújula para no quedarse aislado...deberá contar con una red de relaciones humanas tupida, que le provea de emociones, apoyos subjetivos y referencias reafirmantes...donde la sensibilidad se combine con la eficiencia...tender hacia una “supermodernidad humano-técnica”, no a una pos- ni a una ultramodernidad, sino a una nueva vida superior a lo que ya tenemos, que aporte una mejor comprensión del ser humano y, por ende, una mejor atención de sus sufrimientos, incapacidades y necesidades.

Como sería el caso del síndrome de burnout, el cual puede concebirse como una respuesta al estrés laboral crónico, que se manifiesta tridimensionalmente con afectaciones en las esferas psicosociales de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo en el personal de las empresas, el cual puede causar afectaciones muy severas en la salud ocupacional y calidad de vida de los trabajadores, así como en la productividad y competitividad organizacional del nuevo siglo.

De tal forma que en el rescate del humanismo en el mundo del trabajo de las sociedades de la postmodernidad, la propuesta de la administración estratégica del síndrome de burnout, se instaura en un repertorio de acciones que deberán ir de la mano con las aportaciones científicas en cuanto a evaluaciones y estrategias de intervención para la prevención, manejo y el tratamiento de este riesgo psicosocial laboral; lo que permitirá enlazar la teoría con la práctica al respecto.

Por ello, uno de los principales retos en esta línea de investigación científica será la realización de futuros estudios científicos que rescaten y escudriñen en la perspectiva psicosocial de esta psicopatología, con la finalidad de poder llevar a cabo un análisis más completo y acabado al respecto.

Prisma de investigaciones científicas que ante la serie de sesgos conceptuales y limitaciones metodológicas que existen en esta área del conocimiento que aún se encuentra en construcción, ha impedido que todavía no se le dé el reconocimiento que debería tener esta problemática en el campo de la salud mental, pues todavía a la fecha, no se hace mención del **síndrome de burnout** en el DSM-IV R⁵⁴, mientras que en la CIE-10⁵⁵, únicamente encuentra categorizado con el código Z 73.0,⁹ dentro del apartado asociado a “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”.

De tal forma que con la realización de diversos estudios empíricos de tipo cuantitativo, cualitativo y/o mixto, se puedan brindar aportaciones a partir del enfoque disciplinario de las ciencias sociales, lo cual podría coadyuvar mediante el debate científico a la creación de una mayor

54. Hace referencia al sistema de diagnóstico psiquiátrico compilado por la American Psychiatric Association (APA), el cual es empleado mundialmente por especialistas clínicos e investigadores en este campo del conocimiento en la actualidad.

55. Clasificación Internacional de las Enfermedades publicada por la Organización Mundial de la Salud (OMS)

sensibilización del estudio del síndrome de burnout, en aras de una trascendencia social en las organizaciones postmodernas, para que en un futuro no lejano se rompa una brecha institucional en el terreno de la salud ocupacional en nuestro país, que dé pauta para que esta patología mental pueda ser tipificada como una enfermedad o accidente de trabajo, como ya ocurre en España y en otros países latinoamericanos en la actualidad.

De tal forma que este panorama científico y de la praxis empresarial de las sociedades de la postmodernidad, denota que todavía queda un largo camino por recorrer, en aras de la búsqueda de una metanoia del cataclismo en la salud mental del personal “quemado”, que pueda conducir al sendero de la prevención, el abordaje, el control y el seguimiento de esta psicopatología emergente, que se encamine a rescatar el sentido original del paradigma milenario del Ave Fénix traspulado al mundo de las organizaciones de hoy en día, hacia el “resurgimiento de las cenizas laborales” de los trabajadores, “metafóricamente” hablando, para su potencialización, así como para la mejora de su calidad de vida y salud ocupacional en el sector productivo del siglo XXI.

Bibliografía.

- Ahola, K., Honkonen, T., Kivimäki, M., Virtanem, M., Isometsä, E. y Aromaa, A. Contribution of burnout to the association between job strain and depression; the health 2000 study. *Journal of occupational and environmental medicine*, 48, 2004, 1023- 1030.
- Álvarez, P. Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas, *Telos*, 2009, 367-385.
- Aranda, C. Pando, M. Salazar, J. Torres, T. Aldrete, M. y Pérez, M. Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. *Revista Investigación en Salud*, abril, año/vol. 6 No. 1. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México, 2004, 28-34.
- Atance, M., J.C. Aspectos epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista española de Salud Pública*, mayo-junio, vol. 71 (3) España, 1997, 293-303.
- Cooper, C. L. (2000). *Strategic stress management and organizational*

- approach. Basingstoke: Mcmillan.
- Cox, T. y Rial-González, E. El Estrés laboral: Panorámica europea. Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, Trabajemos contra el estrés, No. 5, Luxemburgo, 2002, 4-6.
- Dejours, Ch. (2009a). *Trabajo y sufrimiento. Cuando la injusticia se hace banal*, Madrid: Modus Laborandi.
- Dejours, Ch. (2009b). *El desgaste mental en el trabajo*, Madrid: Modus Laborandi.
- De la Gándara, J. J. (2010). Posmodernidad y salud mental, Madrid: Intersalud.
- Del Pino, R. (2005). Diagnóstico y propuestas organizacionales para la administración estratégica del estrés laboral en las plataformas petrolera marinas de la Sonda de Campeche. Tesis de Doctorado en Ciencias de la Administración. UNAM.
- Del Pino, R. Administración estratégica del estrés laboral: Herramienta competitiva para las organizaciones de Latinoamérica. Revista Oikos de la Universidad Católica Silva Enríquez de Chile. No. 27, junio 2009, 43-58.
- Díaz, C. (1993). Manifiesto para los humildes, Valencia: EPIM.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2003). Prevention of psychosocial risk and stress at work in practice. Belgium: European Agency for Safety and Health at Work.
- Finkelkraut, A. (1986). La derrota del pensamiento, Barcelona, Anagrama.
- Freudenberger, H., Staff Burnout. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 1974, 159-165.
- Freudenberger, H. (1989). Burnout: the high cost of high achievement. Garden City: Doubleday.
- Gil-Monte, P.R. Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo Maringá*, 7, 2002, 3-10.
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3),1999, 679-689.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1991). Estrés y trabajo. México: Trillas.
- Karaseck, R. y Theorell, T. (1990). Health work: Stress productivity and the reconstruction of working life: New York: John Willey & Sons.
- Kompier M. y Levi L. (1994). Stress at work: Causes. Effects and prevention.

- A guide for small and medium sized enterprizes. Belgium: European Foundation por the Improvement of Living and Working Conditions.
- Längle, A. Burnout, Existencial Meaning and Possibilities of Prevention, European Psicotherapy, vol. 4 N° 1, 2003, 107-122.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). El estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Editorial Martínez Roca.
- Leiter, M. Burnout as a function of communication patterns. Group and Organization Studies, 13 (1), 1988, 111-28.
- Levi, L. (2003). Guidance on work-related stress. Belgium: Agency for Safety and Health at Work
- Lipovetsky, G. (2008). La era del vacío. Ensayo sobre el individualismo contemporáneo, Barcelona: Anagrama.
- Marrau, C. M. (consultado el 25 de mayo de 2006). El desgaste profesional y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. Fundamentos en Humanidades, 2004, V (010) [En línea]. Disponible:<<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=18401004>>.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, Ca: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Burnout in health professions: A social Psychological analisis. En Sanders, G. y J. Suls, S. (Eds.), Social Psychology of Health and illness (pp. 144-159). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum.
- Martínez-Selva, J.M. (2004). Estrés Laboral. Guía para empresarios y empleados. Madrid, España: Pearson Educación.
- Molina, C. (consultado en junio de 2010). Los riesgos psicosociales, el principal problema de salud laboral en la UE:III Congreso de Prevención de Riesgos Laborales en Castilla y León. [En línea]. Disponible en <http://www.20minutos.es/noticia/426716/0/riesgos/psicosociales/trabajo/>”.
- National Institute for Occupational Safety and Health. (2004). Stress and work. Publication No. 99-101.
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). Introducción a las condiciones y medio ambiente de trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Ortega, C. y López, F. El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: Revisión y perspectivas. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/International Journal of clinical

- and Health Psychology, 4, 2004, 137-160.
- Palmer, Y. Síndrome de Burnout, una enfermedad de la postmodernidad, Anestesia en México, 21(1), 2009, 23-25.
- Peiró, J.M. Desgaste psíquico laboral. Madrid: Síntesis. Pérez Álvarez, Marino, Psicoterapia de la postmodernidad, Papeles del Psicólogo, Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, Número 079, Madrid, España, 2009, 58-62.
- Ríos, M. I. (2009). Variables de personalidad y síndrome de estrés crónico asistencial: estudio exploratorio en personal de enfermería. Tesis doctoral de psicología. Universidad de Murcia. España.
- Rojas, M. L., Castillo, M. T. y Echeverría, R. (consultado en febrero de 2012). Síndrome de burnout en personal de primer nivel de atención sanitaria en Mérida, México, Revista científica electrónica de psicología, ICSa-UAEH, No. 5 [En línea]. Disponible http://dgsa.uah.edu.mx/revista/psicologia/IMGH/pdf/8_-_No._5.pdf
- Ruiz, J., Estrategias e inferencias en el Yo posmoderno, Aposta Revista de ciencias sociales, nº 31, octubre, noviembre y diciembre 2006, <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/jolanda.pdf>.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. Desde el “burnout” al “engagement”: ¿Una nueva perspectiva? Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16, 2000, 117-134.
- Slipack, O. El estrés en las empresas. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica: Vol. 2(1), 1991, 46-51.
- Sociedad Vasco-Navarra de Psiquiatría.** (Consultado en enero de 2012). **La posmodernidad es la época más peligrosa de la historia para la salud mental. X Reunión Anual de la Sociedad Vasco-Navarra de Psiquiatría (Vitoria 29 y 30 septiembre 2011). Disponible en:** <http://www.noticiasmedicas.es/medicina/noticias/10845/1/La-posmodernidad-es-la-epoca-mas-peligrosa-de-la-historia-para-la-salud-mental/Page1.html>
- Stolkiner, A. (1994). Tiempos modernos: procesos de ajuste y salud mental, en: Saidón, O y Troianovsky, P. (comps) Políticas en Salud Mental, 25-53. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Vinaccia, S. y Alvarán, L., El síndrome de burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. Universitas Psychologica, enero-junio 2004, vol.3, número 001, Bogotá, Colombia, 35-45.

El trabajo doméstico y su impacto en la salud de las mujeres

Ma. de los Ángeles Garduño Andrade y Ana Lau Jaiven

DUMMMY

Resumen

En este documento se discute teórica y metodológicamente el Trabajo doméstico, no remunerado y remunerado, en su relación con los problemas de la salud. Se busca desarrollar una propuesta que oriente la investigación y la acción desde una mirada amplia, tomando en cuenta su peso social y económico, así como su naturalización, misma que ha llevado a considerarlo como rasgo esencial de lo femenino. Se discute también la relación de este trabajo en cuanto a su carácter de doble jornada para las trabajadoras remuneradas, además de ser una labor con condiciones precarias cuando lo realizan por un salario las trabajadoras del hogar. Desde estos planteamientos se delinea una alternativa metodológica, que incluye las tareas del trabajo doméstico en el sentido de riesgos y exigencias y se propone evaluarlas por sus interacciones de aditividad y sinergismo.

Theoretical and methodological discussion on domestic work and its relation to the problems of health from the perspective of gender. Seeks to develop a proposal to guide research and action from a broad perspective, taking into account their social and economic weight, as well as their naturalization, which has been considered essential feature of the feminine. Discusses the relationship of this work in character of double working day for the paid workers, as well as being a work under precarious conditions when performed by wage workers of the home. Since these approaches delineated a methodological alternative, which includes domestic work tasks in the sense of risks and requirements and propose to evaluate them in their additivity and synergy.

Palabras clave: Trabajo doméstico, doble jornada, sinergismo, aditividad
Domestic work, double day, synergy, additivity

El objetivo de este documento es realizar una reflexión sobre el peso del trabajo doméstico (TD) en la salud, a la luz de un enfoque de determinantes sociales, que supera los modelos causales mecánicos de “agentes etiológicos”, a partir de analizar los procesos sociales en un sentido de estructura jerarquizada y en desarrollo, como realidades complejas, para poder explicar las condiciones de salud de los grupos sociales.

Para argumentar la necesidad de incluir el TD en los estudios de la salud laboral, se llevó a cabo una revisión bibliográfica de investigaciones que han analizado el trabajo doméstico y su impacto en la salud, en su mayoría de América Latina; para interpretar esos hallazgos se desarrollan primero, temas relacionados con el peso social y económico del TD y se mencionan los equívocos de considerarlo *naturalmente* femenino. En segundo lugar, se reflexiona acerca de la relación de estas labores y la salud en cuanto a la doble jornada y el significado que tiene como labor remunerada de las trabajadoras del hogar. Y en tercero, se delinea una alternativa metodológica que incluye dos esquemas: uno que detalla las tareas domésticas, con el fin de considerarlas como un trabajo, y otro esquema proveniente de la Salud en el Trabajo que define exigencias y riesgo. Para proponer finalmente la necesidad de considerar la evaluación de ese impacto, a partir de fenómenos de aditividad y sinergismo, que se refieren a la interacción entre dos o más exigencias. En el primer caso como suma de potenciación de un efecto y en el segundo por producir un efecto (trastorno o daño) mayor que la suma de las probabilidades (Noriega, 2000).

A lo largo del documento, el hilo conductor es la perspectiva de género, ya que este enfoque aclara la construcción de las identidades femenina y masculina, que subyacen en las relaciones sociales que definen el TD como una obligación de las mujeres. Por tanto los fundamentos de esta perspectiva son indispensables cuando se analizan las determinaciones de los problemas de salud (Esteban, 2006).

Discusión de fundamentos

Tres contradicciones sociales explican la determinación del TD sobre el proceso salud enfermedad, una se refiere a las distinciones de los espacios público y privado en cuanto ámbitos de acción; la segunda está referida a las relaciones de género, y la tercera se ubica en los dos momentos de la reproducción social, consumo y producción (Garduño, 2001). Como un recurso de exposición se hace referencia a cada una, a pesar de que se expresan las tres en una trama compleja.

La primera contradicción en la que se ubica el TD es espacial, pues a pesar de tratarse de un conjunto de tareas que se realizan fundamentalmente

en el ámbito de lo privado, responde constantemente a referencia del ámbito público, porque cumple con una función central en la reproducción social. En el espacio privado de la casa las mujeres además de producir bienes y servicios para la sobrevivencia, mantienen funcionando los pactos propios de las sociedades, especialmente los patriarcales y los interclasistas. Sin embargo esas labores que requieren de esfuerzo, se ocultan como generadoras de riesgos y exigencias y por tanto de daños a la salud.

La segunda contradicción en la que se sitúa el TD se da entre los géneros. Está caracterizada por las diferencias jerarquizadas entre varones y mujeres, constitutivas de todas las relaciones humanas, como resultado de un proceso complejo en el que se llega a ser una persona en singular. Esas relaciones se expresan en la vida cotidiana con argumentos que justifican la inequidad del dominio de lo masculino sobre lo femenino, y entre esos argumentos está la asignación del TD a las mujeres. Esta imposición del TD como obligación propia del ser mujer, supone un “deber” disfrazado de amor que se expresa en el cuidado de los no aptos (menores, ancianos, enfermos) pero también de los aptos (Durán, 1987).

Por último el TD se encuentra en medio de la contradicción entre producción y consumo, ejes de la reproducción social. El TD se caracteriza por ser esencial para la subsistencia, pues los bienes y servicios que genera se realizan en el consumo inmediato, pero también crea y recrea “lo esencial humano en la familia y sus miembros singulares” (Breilh, 1992), sin embargo estas tareas siendo fundamentales para la sociedad, no son reconocidas en su condición de trabajo, se ignora que como en cualquier labor hay “consumo y gasto del cerebro, de los nervios, de los músculos” (Marx, 1977) y que se requieren destrezas adquiridas en un proceso de capacitación.

Esa tercera contradicción se relaciona además con el reconocimiento social del valor del trabajo en un sentido económico, pues se consideran relevantes aquellas actividades directamente relacionadas con la ganancia del capital, y se ignoran aquellas que no producen para el mercado, eso sucede con el TD que es imprescindible para un núcleo familiar (Garduño, 1979), pero no recibe pago alguno ni es tomado en cuenta como generador de riqueza.

Las tres contradicciones señaladas se pueden enmarcar en una interpretación biologizada de lo social, que justifica adjudicaciones y ausencias para varones y mujeres con argumentos sobre la naturalidad, derivando de la capacidad de “ser madre” la de ser “ama de casa”. Como dice Bourdieu, cuando se apela a la construcción social arbitraria desde lo biológico, se proporciona un fundamento *aparentemente natural a la visión androcéntrica de la división de la actividad sexual y de la división sexual del trabajo y a partir de ahí, de todo el cosmos* (37:2000). Eso quiere decir que la imposición histórica del dominio masculino, se sostiene y acomoda una y otra vez a principios ideológicos basados en la biología, así en la actualidad la globalización neoliberal (Cobo, 2005) adjudica una supuesta esencialidad de lo masculino a lo triunfante y se identifica lo femenino como perdedor, lograr el “éxito” sólo es posible al ceñirse a la “innata” competitividad del “macho”. Esta mirada se corresponde con una justificación de los beneficios económicos que genera la división de actividades en el hogar, cuando se le considera una unidad reproductiva que requiere “complementariedad” interior (Rodríguez, 2005), entre varones y mujeres.

En este contexto de inequidades y prejuicios, diversas autoras han considerado necesario mostrar la relevancia del TD en la reproducción social, algunas en un sentido micro de la economía como trabajo no pagado que *coloca a las mujeres en una posición de desigualdad respecto a los varones*, e incluso deriva en una relación de explotación en la que *los varones se apropian de los poderes de cuidado y amor de las mujeres sin devolver equitativamente aquello que han recibido* (Cobo, 2005). Desde otros enfoques macroeconómicos han discutido la relevancia de incluirlo en las medidas del Producto Interno Bruto. Y desde un mirada feminista han propuesto dos vías: el pago de salario o una distribución equitativa de tareas en las unidades domésticas. También desde el marxismo, se han hecho aportes referidos a la teoría del valor cuando se reconoce la funcionalidad social del TD, como productor de fuerza de trabajo.

Un aspecto menos señalado, es el papel del TD como capacitador primario, que no sólo habilita para *conservarse en un mundo construido antes de cada uno* (Heller, 1977) sino que capacita, especialmente a las mujeres, para ciertas ocupaciones por ejemplo, la costura, la preparación de alimentos y el cuidado de los otros. Opciones que además de permitirles

la integración al mercado laboral, prolonga su “vida útil” al interior de la unidad doméstica durante la vejez (Scarone, 2010).

La diversidad de funciones del TD en la reproducción social y su carácter capacitador para el trabajo remunerado, quedan socialmente ocultas por la falta de reconocimiento económico y valorativo (Garduño, 2001), por ello es indispensable visibilizar y discutir su relevancia, y una forma de hacerlo es dilucidar sus elementos, los rasgos que lo definen y analizar exigencias y riesgos que afectan la salud de las mujeres que lo realizan.

La relación entre trabajo doméstico y salud: relevancia, doble jornada y trabajadoras del hogar.

I

A continuación se apuntan algunos aspectos que deben tomarse en cuenta cuando se analiza la salud laboral de las mujeres, ilustrados por estudios de la relación del TD con daños a la salud.

Un punto de partida para relevar al TD en los aspectos de la salud, es hacer visibles primero que requiere de tiempo y esfuerzo (Uribe, 1991) e imprime en la vida de las mujeres una dinámica que las afecta, y por otro lado, aclarar que las obligaciones que implica están distribuidas de manera desigual entre varones y mujeres. Esto último se mostró en un reporte realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT-PNUD) que en 2009 en América Latina, las mujeres le dedicaban al TD hasta cinco veces más tiempo que los varones; en este mismo sentido Milosavljevic y Tecla (2007) exploraron esa distribución en cinco países de América Latina con el fin de formular políticas para incorporarlo a las cuentas nacionales, y explicaban las limitaciones de las mujeres por la falta de tiempo y autonomía, los datos referidos a México señalaron que ellas dedicaban en promedio 51.2 horas y ellos 12.0 horas, las casadas o convivientes 67.7, las separadas o divorciadas 41.8 y las mujeres con trabajo remunerado 48.1 horas.

La desigualdad en el tiempo y el esfuerzo dedicados a las labores del hogar ilustra por una parte la asignación inequitativa de obligaciones, pero por otra, la falta de tiempo libre para el descanso que acusan las mujeres en general, ya que independientemente de las condiciones de clase, etnia o tradiciones, hay una clara tendencia a que sean ellas las encargadas del

TD. Esta imposición se refleja en hallazgos de diversos estudios, como el realizado por Artázcoz, en España (2001), donde se estudiaron a 215 varones y 106 mujeres que trabajaban y vivían en pareja, y mostraron que ellas tenían mayor probabilidad de referir mala salud, especialmente cuando atendían hogares de más de 4 personas (ORa, 3.65) y cuando no disponían de ayuda en el TD (ORa, 4.43).

Esa situación propia de la organización doméstica, no se circunscribe al mundo privado pues depende de tiempos, recursos y tradiciones que caractericen a cada unidad familiar, de manera que hay un contexto que determina lo singular desde lo externo. Es claro que la posibilidad de mantener una división sexual del trabajo en la que los varones sean proveedores y las mujeres amas de casa, es cada vez menos frecuente, ya que hay una clara tendencia a que ellas se incorporen al mercado laboral, se trata de un proceso que ha significado un quiebre importante en las relaciones de género, pues rompe con la identidad femenina más tradicional que las relegaba al trabajo del hogar.

Estudios diversos han demostrado que al evitar el aislamiento integrándose a un grupo laboral y tener un respaldo económico las condiciones de vida, la salud mental y física de las mujeres mejora. Esto no debe ocultar que si la incorporación tiene un sentido positivo, también tiene aspectos negativos cuando se exponen a ambientes y organizaciones del trabajo dañinas, esto sucede claramente en los países de menor desarrollo o en los desarrollados entre la población más pobre (Östlin, 2001). Pero además se mantiene como femenina la obligación de ocuparse de la casa, es por eso que la sola incorporación al mercado de trabajo de las mujeres no resuelve el tema de las inequidades.

II

El hecho mismo de realizar el TD debe ser estudiado cuando se analizan los problemas de salud, pero esto es más relevante cuando se trata de mujeres con dos jornadas de trabajo, el remunerado y el doméstico. Independientemente de los rasgos específicos de cada grupo social en cuanto a condiciones de vida que seguramente complican esos problemas, no puede ignorarse que la doble jornada significa falta de horas de descanso y ocio, además de enfrentar mayores exigencias y riesgos. Estudios referidos

a esta situación muestran que la distribución inequitativa de obligaciones basada en prejuicios de género afecta a las trabajadoras remuneradas, que no son relevadas de las “responsabilidades” del TD.

La doble jornada de las trabajadoras remuneradas se enmarca en las tres contradicciones señaladas, ya que deben cumplir con obligaciones en el espacio público y el privado en tiempos casi siempre, insuficientes, además están asignadas a la atención del hogar como resultado de las relaciones de género y por último una de sus jornadas no es valorada por estar fuera del círculo de la reproducción directa del capital.

Esta situación ha sido asumida por instituciones internacionales, especialmente la OIT, como la “necesidad de una conciliación” y desde la década de los ochenta ya se discutía en este ámbito el tema, (Convenio 156 y Recomendación 165 sobre Trabajadores con Responsabilidades Familiares en 1985) y se buscaba fomentar “cambios culturales” para “visualizar, reconocer el valor del TD” y redistribuirlo.

Sin embargo las recomendaciones generadas se enfrentan, en prácticamente todos los países, a la visión tradicional de “una división sexual del trabajo” y no sólo eso, sino que en tiempos de cambios económicos, políticos y sociales caracterizados por el creciente abandono de los gobiernos de las políticas públicas, el TD se ha complicado ya que debe cubrir las necesidades que antes eran atendidas por los gobiernos. Además, las empresas incumplen acuerdos de protección para trabajadoras remuneradas tan elementales como la licencia de maternidad o los permisos de lactancia, por ello la OIT acusa que *en la mayoría... las licencias de maternidad son inferiores a las 14 semanas que establece el Convenio 183*, pero en muchos casos, como los empleadores pagan esa prestación, la convierten en *fuerza de discriminación* (OIT-PNUD, 2009).

Ese incumplimiento de las normas de protección de las mujeres, lleva a que el embarazo complique aun más la vida de las mujeres con doble jornada, pues deben realizar el trabajo remunerado y el doméstico bajo las condiciones de menor energía y movilidad. Se ignora la maternidad como eje central de la reproducción social y se asume que cada mujer en lo individual, debe resolver los problemas que conlleve este proceso. No se toma en cuenta que es componente esencial de la subsistencia de los núcleos familiares y que supone tareas extras de TD.

Como la maternidad no se asume como responsabilidad colectiva, se convierte en factor de tensión individual, especialmente entre mujeres con trabajo remunerado pues enfrentan dilemas complejos, por ejemplo cuando en las empresas, a pesar de estar prohibido, las despiden por embarazarse. Esta contradicción extrema fue mostrada en una investigación realizada en México con 537 mujeres embarazadas atendidas en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), donde se encontró que en un grupo de mujeres con doble jornada, la cuarta parte manifestaba sentir alto estrés por las repercusiones esa situación, que podía llevarlas al despido, además se encontró que en un caso de este grupo la amenaza se había concretado, y por ello tres de las entrevistadas aun ocultaban su embarazo en el momento de la entrevista (Torres-Arreola, 2007). Estas condiciones de incertidumbre laboral frente al trabajo, es uno de los factores que influye en el complejo panorama de la interrupción voluntaria del embarazo. El aborto ha sido un tema de debate y enfrentamiento, en México poco se dice sobre las mujeres con trabajo remunerado que viven con el temor de perder el trabajo, reportes diversos muestran de que en algunas empresas se sigue exigiendo ilegalmente la prueba de no embarazo y que en otras las futuras madres son despedidas.

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2007) reporta que el 11.7% de la violencia laboral hacia mujeres fue la exigencia de no embarazo. Esta situación puede estar detrás de algunos hallazgos como los de Jiménez (2009) que en un estudio sobre abortos atendidos en el IMSS encontró una tasa de 10.2 abortos por mil entre trabajadoras, mientras que la tasa por mil beneficiarias fue de 4.8. Vale la pena señalar que a pesar de que en el IMSS no se registran los abortos como espontáneos o inducidos, la diferencia encontrada podría resultar de la exigencia de no embarazarse, aunque también puede deberse a malas condiciones laborales o a la doble jornada (Garduño, 2010).

Los aspectos señalados hasta ahora en referencia a la doble jornada van en el sentido de un mayor esfuerzo y de menos posibilidades de recuperación, sin embargo debe tomarse en cuenta que las contradicciones señaladas, se expresan en la vida cotidiana de quienes están sometidas a

esta exigencia, lo que se ilustra en estudios que muestran una mejoría de la salud entre las mujeres que se incorporan al mercado de trabajo. En un estudio sobre la “relación trabajo-familia” entre trabajadoras venezolanas, se mostró que en promedio ellas tienen una autoestima alta y percepción de síntomas de estrés bajos (Feldman, 2008) comparadas con amas de casa. También se encontró que las “gratificaciones” (como son, “enriquecer la relación de pareja con los logros laborales”, “aprender cosas en el trabajo que sirven para ser mejor padre o madre”) las impactan positivamente, pero que las “interferencias” (por ejemplo, “dificultad para realizar tareas del hogar”, “dificultad para dedicar tiempo a los hijos por el cansancio producto del trabajo”) lo hacen negativamente.

De manera que el realizar trabajo fuera del hogar puede ser favorable en algunos sentidos, pero no lo es si significa una carga excesiva de TD, como refiere Artázcoz: *mujeres ocupadas fuera del hogar perciben un peor estado de salud si tienen una mayor carga de TD*, esa asociación fue consistente con un riesgo de mal estado de salud, por número de personas en el hogar (2001). Cuestión que se refleja también en el estudio de Rotemberg con 1122 enfermeras de tres hospitales en Río de Janeiro, (2010) que encontró asociación entre la necesidad de recuperación y el tiempo de TD y su sobrecarga. Así como los hallazgos de una investigación en Barquisimeto, Venezuela, (Alvarado, 2000) con funcionarias públicas con “triple carga”, doméstica, remunerada y de reproducción, que relacionaban esta alta demanda de las mujeres estudiadas con la presencia de rinitis en el 35%, várices en 26%, migrañas en 23.4% y lumbalgias en el 13.8%.

Frente a la permanente contradicción de atender lo doméstico y lo laboral remunerado, algunos estudios revelan afectaciones de la salud mental, Santana encabezó un estudio en Salvador de Bahía (2001) aplicando el QMPA (Questionario de Morbidade Psiquiátrica de Adultos) a 426 mujeres, y encontró que las casadas con niños preescolares y trabajo doble, tenían casi dos veces más probabilidad de altos índices de problemas mentales, comparadas con solteras sin hijos, ni trabajo doble.

Las condiciones señaladas deben estar complicándose además con las tendencias de cambio en los procesos de trabajo, pues la flexibilización expresada en extensión de jornadas, contrataciones temporales, bajos salarios, deslocalización y el uso de nuevas tecnologías de comunicación

(Cobo, 2005), fomenta alternativas laborales precarias como, el autoempleo y el trabajo a domicilio, con pagos por obra determinada o a destajo, desprovistas de protección. Como señala la OIT-PNUD (2009),

También se han producido cambios importantes en los lugares de trabajo, los cuales se relacionan con nuevas tecnologías que permiten trabajar fuera de la empresa. Modalidades mayoritariamente femeninas como el “trabajo a domicilio” o el “teletrabajo” se realizan en la propia vivienda. Son muchas las mujeres que optan por trabajar desde la casa, justamente para conciliar las tareas remuneradas con las responsabilidades familiares. Sin embargo, parte importante del trabajo domiciliario se paga por pieza, lo cual redundando en una intensificación y alargamiento de la jornada para aumentar los recursos generados (p 58).

Se trata de una flexibilización externa e interna, que se caracteriza por ser sexuada (Acevedo, 2002), ya que las mujeres se someten con más frecuencia a trabajos informales y al interior de las empresas, polivalencia, alargamiento de jornadas, baja tecnología, falta de capacitación y menores salarios. Sólo para ilustrar en 2006 un 44.9% de la población urbana mundial estaba ocupada en trabajos de baja calidad, 50.7% de las mujeres y 40.5% de los varones. (OIT-PNUD, 2009).

En resumen para evaluar la relación del TD y la salud, deben hacerse explícitas las contradicciones en las que se ubican las mujeres, por una parte al realizarlo como obligación derivada de las relaciones de género, por otra el que sea invisible primero por llevarse a cabo en el ámbito de lo privado y segundo por no ser valorado social y económicamente.

III

Después de las referencias sobre la relación que guarda el trabajo doméstico y la doble jornada con la salud, a continuación se señala el papel que juegan estas labores cuando se realizan como trabajo remunerado. Se trata de una ocupación con características situadas en las contradicciones referidas, pero que además se complejiza por su precariedad. De manera que las trabajadoras del hogar, son un grupo que comparte exigencias y riesgos y por ello rasgos específicos en su perfil de patología, tanto por las tareas propiamente dichas, como por las relaciones laborales a las que son sometidas (Garduño, 1986).

Se habla de mujeres dedicadas a esta ocupación, se calcula que hay 2,1 millones de trabajadores del hogar, el 83% mujeres, y se estima que en total el trabajo doméstico representa no menos del 7,5 % del empleo asalariado femenino en todo el mundo. (Consejo Sindical Unitario de América Central, Caribe y México, 2011). Pero además de que el TD remunerado es femenino por excelencia, se caracteriza por su precariedad en varios sentidos, siendo asalariadas en general reciben cantidades menores a las estipuladas; deben ceñirse a las condiciones laborales que los contratantes definan; las jornadas de trabajo en general son mayores a la media; la contratación irregular (Goldsmith, 2000), las relaciones dentro del hogar en el que laboran mantienen rasgos de servidumbre y por su origen social y étnico son discriminadas, es un hecho que:

... las mujeres pobres sirven a la clase media y alta (desigualdad de clase); las mujeres son las que realizan las tareas de reproducción, en el caso del servicio doméstico, sustituyendo una mujer a otra (desigualdad de género); los indígenas sirven a los blancos (desigualdad de etnia); las inmigrantes sirven a los nacionales (desigualdad de nacionalidad); las inmigrantes rurales sirven a las familias urbanas (desigualdad regional) (Jiménez, 2001).

Esas condiciones laborales injustas llevaron a que, después de arduos esfuerzos de grupos de trabajadoras del hogar de todo el mundo, la OIT adoptara un convenio que establece sus derechos laborales. Éste al ratificarse en cada país debería revertir las malas condiciones de trabajo señaladas, al fijar la edad mínima, garantizar residencia con condiciones decentes y el adecuado establecimiento de sueldos, prestaciones, actividades, horario, alimentos, horas extras, descanso y vacaciones, seguridad social; así como garantizar protección contra abuso, acoso y violencia (De Barbieri, 2005). Con el cumplimiento de ese convenio se favorecerá a un gran número de personas (OIT, 2011), pues en los países en desarrollo representan entre el 4 y el 10% del empleo total. En América Latina 17% de las mujeres con trabajo remunerado son trabajadoras del hogar, en México (INEGI, 2007) el 11.0%, después de comerciantes, vendedoras y dependientas (20.3%), oficinistas (13.4%) y artesanas y obreras (13.9%).

Las condiciones de precariedad contexto en el que labora este grupo, había pasado desapercibido en los estudios de salud laboral, sin embargo su lucha por el reconocimiento de sus derechos también influyó en un número

creciente de estudios relacionados con su salud. Así en Quebec (Hanley, 2010) investigadoras y una organización de trabajadoras del hogar filipinas, mostraron que existían afectaciones directas relacionadas con la cantidad y calidad del esfuerzo, uso de sustancias, tamaño de la casa, herramientas y ambiente. Analizaron condiciones y daños en 150 trabajadoras y concluyeron que el 54% reportó algún accidente en el trabajo, 51% dijo haber padecido alguna enfermedad laboral, especialmente relacionadas con estrés, reacciones a químicos y alergias. Y el abuso se reportó por el 18%. Los resultados de este estudio apoyaron una campaña para mejorar sus condiciones laborales.

Uno de los temas más relevantes para este grupo de trabajadoras es el del acoso, las trabajadoras del hogar son un blanco de este fenómeno, ya que es común el desprecio y desdén y a menudo son objeto de bromas con palabras sucias, insultos u ofensas personales. Estos aspectos tienen una dimensión simbólica, sobre opiniones, representaciones, actitudes, valores con un significado social y cultural negativo de la imagen de estas trabajadoras, respecto a otras ocupaciones (Cardoso y Sousa, 2003), pero además una dimensión material, que se expresa en sus condiciones laborales, por ejemplo en el tipo de habitación, las tareas y la organización de los tiempos y, con todo ello, en diversos factores de riesgo.

En esta compleja red de implícitos y explícitos, también es muy frecuente el acoso sexual, ya que parece natural que los jóvenes se inicien sexualmente con ellas e incluso que sean objeto de abusos por el resto de los varones del hogar. Se trata de una relación de dominio que las convierte en objeto de consumo (Cooper, 2001). A esto se refiere un estudio sobre acoso sexual en Brasil, elaborado por De Sousa y Cerqueira (2008) en el que encontraron que el 26% de trabajadoras domésticas investigadas había sido víctimas en las casas donde laboraban, especialmente por varones (75%), mostrando signos de ansiedad y depresión y una autoestima deteriorada.

También en Brasil buscando daños de salud mental, Cardoso y Sousa (2003), aplicaron el cuestionario de Psychiatric Morbidity del the Adult (QMPA), y compararon mujeres jóvenes con ocupaciones diferentes, mostrando que ser trabajadora del hogar se asoció con tristeza/ansiedad, concentración pobre, y síntomas como palpitaciones. Los resultados de estos y otros estudios, muestran la necesidad de diseñar un modelo de análisis que pruebe los daños relacionados con el TD que realizan las

trabajadoras del hogar, superando los prejuicios que lo hacen invisible.

En resumen, la relación entre el TD y la salud es un reto que se le plantean a la corriente de salud en el trabajo, y debe abordarse tomando en cuenta tres asuntos, primero que las mujeres son trabajadoras permanentes, ya que de una u otra manera son consideradas “amas de casa” y por tanto, en sus propios hogares realizan labores que requieren de esfuerzo y capacitación, generando bienes y servicios para la sobrevivencia. Con el agregado de que desarrollan un mayor esfuerzo cuando son asalariadas, al cumplir una doble jornada, aunque ello las beneficie al romper el aislamiento. En segundo lugar debe tomarse en cuenta que las destrezas adquiridas en el TD las capacita para incorporarse al mercado laboral en ramas con tareas similares, como son costura, elaboración de alimentos o cuidado de los demás. Un tercer asunto a considerar, es la autonomía relativa al interior del hogar, bajo la cual se fijan tiempos y movimientos, y la diferencia entre elementos y herramientas con las que se realiza.

Esos tres aspectos definen una condición general, las mujeres se encargan de las tareas domésticas como tendencia propia de las identidades de género, y situaciones específicas que deben considerarse cuando se habla de exigencias y riesgos del TD que se relacionan con daños a la salud.

Alternativa metodológica

A partir de lo anterior se propone una reflexión metodológica, que reconociendo la paradoja señalada sobre la falta de valoración del TD a pesar de ser indispensable para la socialización, la educación y el cuidado de la salud (Acevedo, 2002), sea útil para mostrar que por su propia esencia, afecta a las mujeres que lo realizan -reciban remuneración o no por ello-, especialmente cuando por una doble jornada, supone la interacción entre exigencias y riesgos de diversa índole. La primera parte de esta alternativa para estudios referidos al TD y la salud se refiere a su carácter de labor y la segunda a la forma de valorar el fenómeno como suma e interacción de tareas.

La reflexión teórica de Durán sobre TD (1987) permite su análisis como labor y al mismo tiempo discernir sobre las interacciones de

exigencias y riesgos. Esta autora considera que el TD tiene tres rasgos: *continuidad*, porque se realiza todos los días y aun en las noches, durante toda la vida; *complejidad*, porque incluye tareas simultáneas, muchas de ellas imprevistas, y *heterogeneidad*, pues entremezcla los afectos con actividades de muy diverso tipo, simples y complicadas.

Esos tres rasgos permiten entender cómo el TD genera exigencias, en cuanto a su organización, como un proceso con acciones dinámicas o estáticas, turnos, monotonía, repetitividad, alargamiento de la jornada, intensidad (realizar más acciones en menos tiempo). Se presentan también riesgos específicos por esfuerzos repetidos, uso de sustancias, y condiciones del ambiente que repercuten en daños directos.

Los tres rasgos -continuidad, complejidad y heterogeneidad- tiñen todas las actividades e imponen la dinámica que suponen las tareas que Durán agrupa por su contenido en cuatro: *ejecución, socialización y afectivas, gestión* y las de *reproducción* (Durán, 1987).

Las tareas más estudiadas son las de *ejecución*, que consisten en manipulación de objetos, y que requieren tiempo y esfuerzo físico así como de exposición a elementos y herramientas. Están claramente relacionadas con riesgos por repetición de acciones que se acumulan, como: lavar planchar, cargar, etc. (Messing, 2006) o esfuerzos mayores como el levantamiento de peso que producen daños musculares, esqueléticos y reproductivos. Estas son las tareas que primordialmente se asignan a las trabajadoras del hogar quienes deben asumirlas con mayor intensidad.

Ejemplo de daños relacionados con estos esfuerzos se mostraron en un estudio realizado en la zona norte de México que comparó daños entre trabajadoras de, maquila, servicios y amas de casa. Encontrándose que estas últimas tenían más problemas de salud (Jasis, 1993), y la razón parecía ser la alta precariedad en que se realizaba el TD.

Como señalan otros estudios en zonas de alta marginación, donde obtener agua y leña implica un gran esfuerzo de carga y recorrido; así como lavar en ríos sumergidas, con riesgos como esquistosomiasis, malaria, gusanos y picaduras de diversos animales; también se han analizado riesgos por cocinar con petróleo o en fogones, con peligro de quemaduras y contaminación (Piroska, 2001). Un ejemplo de esto último se mostró en un estudio en Nepal, en zonas rurales donde las concentraciones de polvo respirable en la cocina,

se relacionaba con enfermedades respiratorias frecuentes (Kurmi, 2008).

El grupo de tareas de *socialización y afectivas*, se caracteriza porque son prácticamente invisibles, se confunden con los sentimientos. Son altamente complejas y constituyen la amalgama familiar. Se trata de exigencias difíciles de valorar, suponen control de tiempos e intensidad y condiciones subjetivas de percepción y valoración (Noriega, 1993). Pueden generar insatisfacción y frustración, por el ambiente de aislamiento y relaciones interpersonales limitadas, pero además por tratarse de la objetivación de las relaciones de género, ya que el TD se realiza como una obligación, lo mismo para personas que no son aptas (menores, ancianos, enfermos), que para otros que siendo aptos no lo asumen. Estas exigencias de socialización y afectivas que afectan a las mujeres en sus hogares, se presentan con rasgos acentuados en el caso de las trabajadoras del hogar que no sólo las asumen en sus hogares, sino que además laboran en los hogares de sus contratantes, bajo dinámicas afectivas negativas y en condiciones de alta subordinación.

Un estudio que permite acercarse a estas relaciones, comparó respuestas al índice Cornell de enfermeras, maestras, secretarias y amas de casa y mostró que las últimas tenían más trastornos emocionales (Uribe, 1991) posiblemente relacionado con aislamiento. En otro de corte transversal realizado en Suecia con enfermeras, enfermeras asistentes y secretarias de médicos Staland-Nyman, (2008), se encontró que el TD se asociaba con menor salud percibida, especialmente por la desigualdad percibida entre los miembros de la familia y especialmente por la falta de una relación satisfactoria con el cónyuge.

Un aspecto que complica estas exigencias relacionadas con la socialización y los afectos, es la violencia intrafamiliar, que hace más complejo el TD (Doyal, 1995). Se ha mostrado en diversos estudios su alta frecuencia, por ejemplo en Jalisco entre 1 163 mujeres, se encontró que la sufría el 44.2% en las zonas rurales y el 56.7% en las urbanas, siendo el principal agresor el esposo (60%). Otra investigación en Morelos con 1 535 mujeres, reportó que 46% la habían sufrido, siendo más grave la física, en el 26% de los casos (Rivera, 1999).

Las tareas de *gestión* significan demandas con alto nivel de complejidad, son del ámbito público, como trámites, pagos, juntas escolares o demanda de servicios. Al ser inesperadas complican lo cotidiano e incrementan las demás tareas especialmente en los tiempos de consolidación familiar.

El cuarto grupo de tareas, señaladas por Durán las de *reproducción*, se derivan directamente de la maternidad, son el embarazo, el parto y la lactancia. No siempre son consideradas como parte del TD pero es indispensable mostrar que se relacionan con algunos daños a la salud, por ejemplo la multiparidad, o el desgaste que significa el amamantamiento, pues reduce las horas de descanso y alimentación. Algunos estudios han mostrado la falta de equidad en ambos aspectos, ya que las mujeres descansan menos horas y reciben menos alimentos que el resto de la familia, como revela un estudio en el que 29% de las no embarazadas tenían masa corporal baja (Pérez-Gil, 1993). Además de que atender a los lactantes reduce el tiempo de descanso, profundiza la exigencia de protección, paciencia, resolución de la sobrevivencia, y puede generar desgaste mental y pérdida de equilibrio psicoafectivo.

Los desequilibrios hormonales después del parto también pueden producir depresión, en un estudio en tres países (Francia, Italia y Canadá) de la salud psicológica de nuevas madres (1598), se exploró la división de tareas domésticas entre parejas un año después del parto, encontrándose asociación entre una división desigual de cuidado de los niños y problemas psicológicos. (Des Rivie, 2002).

La reflexión teórica sobre el TD puede derivar en un modelo de explicación que contenga los cuatro grupos de tareas y se complemente con el significado de sus rasgos de *continuidad*, que supone aditividad y de *complejidad* y *heterogeneidad* que significan sinergia. Así las tareas vistas desde esos rasgos pueden analizarse en función de su intensidad, en conjunto y aisladas.

En los siguientes párrafos se aborda este último problema, ya que existe una interacción interna de las tareas propias del TD, pero además en el caso de mujeres con doble jornada estas se superponen en tiempos e incluso en algunos casos en espacios, por lo que se someten a dos dinámicas la de aditividad que es *aproximadamente la suma de la probabilidad de cada una de esas exigencias por separado*. Pero también a una sinergia que *se entiende como la potenciación de la probabilidad de producir un efecto (trastorno o daño) cuando se conjuntan dos o más exigencias... probabilidad... mayor que la suma de las probabilidades de cada*

una de las exigencias por separado. Y para evaluar ambas dinámicas de interacción se requieren técnicas estadísticas, como pueden ser modelos, logísticos, gráficos o estructurales (Noriega, 2007).

Esta necesidad de estudios más detallados sobre aditividad y sinergia no siempre logran las confirmaciones esperadas. En un estudio (Noriega, 2004) realizado entre 170 trabajadoras de un centro de salud, se buscó la relación entre trastornos mentales y “vida cotidiana”, las madres tenían un riesgo casi tres veces mayor y aumentaba por el número de hijos, y era 50,0% más alto por tener pareja, también se relacionó con falta de ayuda en el TD. Pero al agrupar en conglomerados trabajadoras que compartían condiciones de exposición a estrés laboral, se mostró que *el conjunto de la carga del trabajo asalariado es, ... un generador de enfermedad en estas mujeres, independientemente del trabajo doméstico.* Así que los resultados que mostraron el peso de la familia no se confirman con el análisis por conglomerados.

Por ello otros estudios proponen la necesidad de una mirada retrospectiva que refiera a la historia de exposición. En un estudio longitudinal y con pruebas clínicas Blane et al (2001) en Inglaterra, elaboró un índice de TD considerando composición familiar, hogar, zona de residencia, tener o no trabajo remunerado, y consumo de tabaco. Entrevistaron a 137 mujeres y encontraron que la doble jornada es el factor de mayor peso de daños a la salud.

También parece necesario hacer un análisis detallado de la interrelación entre composición familiar y tareas. En un estudio en México, D. F. con taquilleras del metro se buscó evaluar la intensidad de la jornada doméstica, entendida como realizar más o menos tareas del hogar en el tiempo ajeno al trabajo remunerado. Para saber qué tanta intensidad requerían, se tomó en cuenta la composición familiar (miembros y sus condiciones de autonomía) y su apreciación de la magnitud de tareas domésticas que realizaban (autoevaluación en cinco grados de cuatro tareas de ejecución), se encontró que a mayor intensidad más eventos patológicos, al conformarse seis grupos por niveles, pues las tasas por cien aumentaban de 443 en el primero, a 720 en el sexto. Además estas trabajadoras se enfermaban más que otros grupos (mixtos y de varones) de los que se tenía levantada información en una investigación previa. En el perfil de patología de las taquilleras

sobresalieron daños inespecíficos, enfermedades psicosomáticas, neurosis, neurodermatitis e hipertensión. (Garduño, 1989).

El registro de daños permite un panorama general sobre el impacto de las dos jornadas pero sigue necesitándose mayor precisión con base en instrumentos validados como, las herramientas que miden trastornos psicológicos, como hizo Araujo (2001) en Brasil, en un estudio transversal de 2055 mujeres, con el Cuestionario de Información (SRQ-20) para medir trastornos mentales leves (PTML), en el que encontró que 48,1% los padecía en el grupo que tenía un nivel de altas cargas de trabajo, mientras que en el grupo de cargas bajas estaban afectadas el 22,5%. También halló que en el grupo con ayuda doméstica la frecuencia de esos trastornos fue de 28.0% y entre quienes no recibían ayuda de 47.1%, mientras que en el grupo de mujeres que recibían ayuda de un varón fue de 46.9%.

Como se señaló la doble jornada incrementa las interacciones en las dos versiones: aditividad y sinergia, pues lo mismo se suman que se superponen, potenciando los daños, las diversas situaciones que implica el cumplimiento de una doble jornada se hacen más complejas y difíciles de analizar a raíz del uso de la telefonía celular y el internet, ya que estos instrumentos permiten que se tenga una atención permanente de lo doméstico durante la jornada remunerada o viceversa, alargando y “desorganizando” ambas por la constante disponibilidad. Como señala Moreno (2010) al evaluar la doble presencia con preguntas como “piensa en lo doméstico en el trabajo pagado” y viceversa, “debería estar al mismo tiempo en ambos”, el análisis estadístico mostró relación entre la exposición a riesgos psicosociales y la doble presencia, el aumento en horarios de trabajo, horarios rotativos e irregulares.

En resumen retomando los elementos planteados para comprender la relevancia del TD en la determinación de los daños a la salud de las mujeres, hace falta entender sus tareas en función de su contenido agrupados en las de, ejecución, gestión, reproducción y socialización y afectivas, además de tomar en cuenta sus rasgos de continuidad y heterogeneidad. Esta caracterización además requiere el cálculo de cuántos y quiénes se benefician de ese TD concreto, por ello es central considerar la composición familiar. Esa primera medición permite llegar a un indicador de la intensidad que requiere la realización de las acciones en tiempos específicos, lo que es útil para hacer comparaciones entre grupos y al interior de los mismos.

La vida laboral de las mujeres pocas veces es considerada desde las exigencias y riesgos que conlleva el TD, especialmente cuando se trata de negociaciones de salarios, tiempos o productividad, por ello es necesario hacer visible la importancia del esfuerzo que implica.

Dada la necesidad de que esa visibilidad sea legitimada, es necesario prever sesgos que pudieran invalidar las investigaciones al respecto, por ello debe considerarse la particularidad de cada estudio, para ello es necesaria cierta homogeneidad de la población, esto se logrará en un mismo centro de trabajo, una misma actividad remunerada, o una zona, de manera que los factores de variación no impidan la aplicación de los resultados, por ejemplo en una demanda laboral o en la elaboración de políticas respecto a un grupo, como ha sido el caso de las trabajadoras del hogar.

Como herramienta para el registro de los daños a la salud, se pueden adaptar propuestas ya validadas que permitan recomponer los perfiles epidemiológicos. Por ejemplo el programa de evaluación y seguimiento de la salud de los trabajadores (PROESSAT), permite obtener información sobre las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo, y de diagnósticos presuntivos. Genera una base de datos y permite un tratamiento estadístico que puede evaluar la aditividad y la sinergia.

Como señala Silva (2001), es indispensable teorizar y lograr una simbiosis transdisciplinaria y metodológica, que no caiga sólo en un ritual estadístico. Para lograr esto son indispensables medidas que describan y analicen las asociaciones, pero que **ubiquen las particularidades en contextos generales por ejemplo, el aumento de tareas en el hogar para, sustituir servicios públicos por recortes, para cumplir con** programas de salud focalizados que imponen paquetes restringidos de acciones en las que las actoras centrales son las madres, o para solventar situaciones de empobrecimiento. También deben tomarse en cuenta las situaciones propias de la jefatura femenina del hogar, de enfermedad o de catástrofes.

La posibilidad de utilizar información proveniente de metodologías diversas, permite obtener panoramas complejos de determinaciones. Se trata de un reto metodológico que busca adentrarse en la realidad del TD y su relación con los problemas de la salud, buscando el doble movimiento entre la teoría y la observación.

Bibliografía:

- Acevedo, D. (2002) *El trabajo y la salud laboral de las mujeres, en Venezuela una visión de género*. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Alvarado, L. (2000) *Triple carga y perfil de salud de las empleadas públicas del Edificio Central de Barquisimeto, Edo Lara*. Tesis Especialidad de salud e higiene ocupacional. Mención educativa para la salud de los trabajadores. Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado" Barquisimeto, Edo Lara. Venezuela.
- Araújo, TM., Pinho, P., Almeida, MG. (2005) "Prevalencia de transtornos mentais comuns em sua e mulheres com Relação como Características sociodemográficas eo trabalho doméstico". *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*. 5(3): 337-348.
- Artázcoz, L., Borrel, C., Rohlf, I., Beni, C., Moncada, A., Benach, J. (2001) "Trabajo doméstico, género y salud en población ocupada". *Gaceta Sanitaria*. 15 (2): 150-153.
- Blane, D., Berney, L., Montgomery, SM. (2001) "Domestic labour, paid employment and women's health: analysis of life course data". *Social Science and Medicine*. 52: 959-965.
- Bourdieu, P. (2000) *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama, Col Argumentos 238.
- Breilh, J. (1992) *La triple carga*. Ecuador: CEAS.
- Cardoso, E., y Sousa, V. (2003) "Depressive and anxiety symptoms among housemaids". *American Journal of Industrial Medicine*. 44: 685-691.
- Cobo, R. (2005) "Globalización y nuevas servidumbres de las mujeres". En: Amorós, C., De Miguel, A. *Teoría Feminista. De la Ilustración a la Globalización*. Madrid: Minerva Ediciones.
- Consejo Sindical Unitario de América Central, Caribe y México (2011) *Boletín Informativo*, N° 10, Junio, <http://cct-icaes.org/html/CSU/CSU20110628.pdf>.
- De Barbieri, T. (2005) "Notas para el estudio del trabajo de las mujeres: el problema del trabajo doméstico". En Rodríguez, D., Cooper, J. *El debate sobre el trabajo doméstico*. México: UNAM.
- De Souza, E., Cerqueira, E. (2008) "De la cocina al dormitorio: las tasas de frecuencia y las consecuencias del acoso sexual entre las trabajadoras

- domésticas en Brasil, Diario de la violencia interpersonal*". *Violencia Interpers J* [Internet]. [citado 19 oct 2008]; 24(8): 1264-1284.
- Des Rivie`Res-Pigeon, C., Phe Saurel-Cubizolles, MJ., Romito, P. (2002) "*Division of domestic work and psychological distress one year after childbirth: a comparison between France, Quebec and Italy*". *Journal of Community & Applied Social Psychology* 12:397-409 Published online in Wiley Inter Science. Disponible en: <http://www.interscience.wiley.com>.
- Doyal, L. (1995) *What Makes Women Sick Gender and the Political Economy of Health*. England: Macmillan Press LTD.
- Durán, MA. (1987) *La jornada interminable*, Barcelona: Ed. Icaria.
- Esteban, ML. (2006) "*Las ventajas de un enfoque antropológico y feminista*". *Salud Colectiva*. 2 (1): 9-20.
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Zaragoza, J., Gómez, V. (2008) "*Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras*". *Salud Pública de México*. 50: 482-489.
- Garduño, MA., Rodríguez, JC. (1989) "*Salud y doble jornada: las taquilleras del metro*". En Salles V. *Nuevos textos y renovados pretextos*. (pp. 317-352) México: PIEM, Colegio de México.
- Garduño, MA. (2001) "*Para estudiar la relación entre el trabajo doméstico y la salud de las mujeres*" *Revista Salud de los trabajadores* (9:1) 35-43.
- Garduño, MA. (1986) "*El servicio Doméstico*". En *Estudios de la Mujer. Serie Lecturas III México: I.N.E.G.I.*
- Garduño, MA. (1979) *La condiciones de trabajo de las mujeres ocupadas en el servicio doméstico en el Distrito Federal*. Tesis licenciatura en Sociología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. México.
- Garduño, MA. (1998) "*La salud de las mujeres, un derecho o un medio*". *Salud y Mujer, Red de salud de las mujeres latinoamericanas y del Caribe*. 4:51-55.
- Garduño, MA. (2001) "*Para estudiar la relación entre el trabajo doméstico y la salud de las mujeres*". *Salud de los trabajadores*. 9 (1): 35-43.
- Goldsmith, M. (2000) "*De combativas a conformistas, el sindicato de domésticas y similares de Tampico y sus colonias*". *La Ventana*. 11:144-164.

- Hanley, J., Premji, S., Messin, K., Lippel, K. (2010) “*Action research for the health and safety of domestic worker in Montreal: using numbers to tell stories and effect change*”. *New Solutions*. 20(4):421-439.
- Heller, A. (1977) *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona: Península.
- Instituto Nacional de Estadísticas Geografía e Información. (2007) *Mujeres y Hombres* 11a ed. México: INEGI- Instituto Nacional de las Mujeres.
- Jasis, M., Guendelman, S. (1993) “*Maquiladoras y mujeres fronterizas*”. *Salud Pública de México*. 35(6): 620-629.
- Jiménez, G. (2001) “*Servicio doméstico y desigualdad*”. *Géneros*, Asociación Colimense de Universitarias, Universidad de Colima. Año 8 (24): 12-21.
- Jiménez, M. (2009) “*Mujeres trabajadoras, ¿cuerpos propiedad de quién?: un estudio de caso de los abortos atendidos en el Instituto Mexicano del Seguro Social en el año 2007*”. Tesis Maestría en Medicina Social Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco. México.
- Kurmi, OP., Sempere, S., Steiner, M., Henderson, GD., Aires, JG. (2008) “*La exposición a partículas durante el trabajo doméstico en Nepal*”. *Annals of Occupational Hygiene*. Oxford University Press. 52(6): 509-517.
- Marx, K. (1977) *El Capital* Tomo I. México: Siglo XXI.
- Messing, K., Pirotska, Ö. (2006) *Gender equality, work and health: a review of the evidence*. Washington DC: OMS.
- Milosavljevic, V., Tacla, O. (2007) *Incorporando un módulo de uso del tiempo a las encuestas de hogares: restricciones y potencialidades*. Chile: Naciones Unidas CEPAL, Serie Mujer y desarrollo 83.
- Moreno, N., Moncada, S., Llorens, C., Carrasquer, P. (2010) “*Double presence, paid work and domestic-family work*”. *New Solutions*. 20(4): 511-527.
- Noriega, M., Gutiérrez, G., Méndez, I., Pulido, M. (2004) “*Las trabajadoras de la salud: vida, trabajo y trastornos mentales*”. *Cadernos Saúde Pública*. 20(5):1361-1372.
- Noriega, M. (1993) “*Organización laboral, exigencias y enfermedad*”. En: Laurell C. Para la investigación de la salud de los trabajadores. Organización Panamericana de la Salud, Serie Paltex, Salud Sociedad 2000, N° 3. México: OPS OMS.
- Noriega, M. (2007) *Efectos sinérgicos y aditivos en la Salud Laboral. Una explicación teórico-estadística*. Documento interno.

- Organización Internacional del Trabajo –Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009) Trabajo y familia: hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social. Santiago: OIT-PNUD.
- Organización Internacional del Trabajo. (2011) *Trabajo decente para trabajadoras/es domésticas/os*. Conferencia Internacional del Trabajo, 1-17 junio 2011. Convenio 189 de la OIT y Recomendación 201. Ginebra: OIT. Disponible en: http://www.oit.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=2467:lanzacampana-regional-para-la-ratificacion-del-convenio-sobre-trabajo-domestico&catid=117:ultimas-noticias&Itemid=1305
- Pérez, Gil SE., Martínez, H., Ríos, E. (1993) “*La salud y la nutrición de las mujeres en México*”. El Cotidiano. 3 (53): 84-92.
- Piroska, Ö. (2001) *Desigualdades por razón de género en salud ocupacional*. Publicación ocupacional, N° 9. Washington DC: OPS. OMS - Harvard Center for Population and Development Studies.
- Rivera, L. (1999) *Prevalencia de violencia de género en el ámbito conyugal*. Área metropolitana de Cuernavaca, Morelos. Tesis Maestría en Ciencias de la Salud, Área de Concentración de Salud Reproductiva, Instituto Nacional de Salud Pública. México.
- Rodríguez, D. (2005) “*Valoración económica y social del trabajo doméstico. Las actividades de subsistencia que no recogen normalmente las estadísticas sobre producción y rentas son en gran parte obra de mujeres*”. Perspectiva de género. 1. México, ENTSUNAM
- Rotemberg, L., Harter, R., Pessanha, J., Gome, L., Fernández, L., Méndes, MJ. (2010) “*Housework and recovery from work among nursing teams: a gender perspective*”. New Solutions. 20(4): 497-511.
- Santana, VS., Loomisb, D., Newmanc, B. (2001) “*Housework, paid work and psychiatric symptoms: Trabalho doméstico, trabalho assalariado e sintomas psiquiátricos*”. Rev Saúde Pública. 35(1): 16-22.
- Scarone, M., Cedillo, L., Denman, C. (2010) “*Gender, Aging, and Work: aging workers strategies to confront the demands of production in maquiladora plants in Nogales México*”. New Solutions. 20(4): 479-497.
- Silva, M. (2001) “*Los riesgos del trabajo en la construcción. Los casos de Rosario y Montevideo*”. Economía, Sociedad y Territorio. 3 (10): 291-319.

- Staland-Nyman, C., Alexanderson, K., Hensing, G. (2008) “*Associations between strain in domestic work and self-rated health: a study of employed women in Sweden*”. *Scandinavian Journal of Public Health*. 36: 21–27.
- Torres-Arreola, L., Constantino-Casas, P., Villa-Barragán, JP., Doubova, SV. (2007) “*Health and working conditions of pregnant women working inside and outside the home in Mexico City*”. *BMC Public Health* 7:25. Disponible en: <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/7/25>
- Uribe, G., Ramírez, JC., Romero, L., Gutiérrez, N. (1991) “*El trabajo femenino y la salud de cuatro grupos de mujeres en Guadalajara, México*”. *Boletín Oficina Panamericana de la Salud*. 3 (2): 101-111.

DUMMY

**Abatimiento psíquico: principal corrosivo de la calidad
de la producción de la comunidad académica**

Paola Zenteno Luna y Aristeo Santos López

DUMMY

Resumen

El presente texto expone al mundo universitario mas no desde la mirada de la creación e innovación intelectual o como el terreno fértil para el ejercicio de modelos pedagógicos o laboratorios de pruebas y experimentos sino de la vida de sus actores: docentes e investigadores y gestores que viven presos en un cotidiano que los consume construyendo sus biografías articuladas al ejercicio. Este perfil en el que se encuentran las instituciones educativas requieren de un docente académico polivalente, profesional, calificado, un agente de cambio, reflexivo, docente, investigador e intelectual para la transformación.

En este sentido, la Universidad se transforma no sólo en un espacio donde nuevas líneas de gestión se irán aprendiendo, el mismo quehacer universitario se replanteará con nuevas miradas y posibilidades de actuación. Esta reinención orientada a modelos de gestión administrativa también ira modificando las hebras de las rutinas, construyendo normatividades, mudando éticas y juicios de valor dentro de marcos de creatividad e innovación, propiciando reglas de convivencia con lo nuevo y lo viejo transformando un lugar en donde se construyen saberes e intervenciones profesionales a un lugar donde también se incuben enfermedades y dolores psíquicos propiciados por los climas laborales enmarcados por la competitividad, vestida como trabajo colaborativo y bajo un discurso de eficiencia refleja episodios laborales que se encuentran en distintas universidades y palcos de trabajo de varias organizaciones esta fue la razón por enfocar la mirada a este fenómeno y se ubica en el tránsito de la fatiga, estrés, burnout y mobbing como indicadores de malestar e incomodidad docente identificando la idea del productivismo como motor desencadenante de la insatisfacción laboral. Esta experiencia investigativa tuvo como escenario una Universidad del sur del país en un grupo de académicos investigadores de la Universidad de Quintana Roo, unidad Chetumal, por medio de un estudio exploratorio cualitativo utilizando entrevistas a profundidad. Expone entre los principales resultados las caracterizaciones del fenómeno del acoso moral y afectaciones en la salud mental como burnout, estrés, depresión y adicción al trabajo, por medio de un análisis de contenido y contraste con la teoría.

Palabras clave: académicos, salud mental, burnout, estrés, depresión, acoso moral, adicción al trabajo.

Abstract

This text exposes the academic world, but not only from the paramour of the intellectual creation and innovation or as a field for the application of educational models or proof labs and experiments, but from the sight of the life of its principal characters: its academic researchers, who live a daily process where the teaching, the researching, the cultural extension and diffusion are carried, for which the academic researcher is required as a polyvalent, professional, qualified, agent of change, reflexive, teacher, researcher and intellectual for transformation.

The college becomes a space where new research lines will be learned, the academic activities will be reviewed itself with a new sight and new possibilities. This reinvention guided to an administrative management will also modify the routine, building laws and changing ethics and judgments inside a framework of creativity and innovation, leading new rules for conducive for the coexistence of the new, the old and a place where knowledge is built, where also house diseases and psychic pains are founded, incited by the work environment, marked by competitiveness shown as collaborative work and all this over a efficiency speech which reflects the daily of a variety of universities, this was the principal reason to focus this work in this phenomenon that is located among work addiction, stress, burnout and mobbing, as indicators of the researcher's psychic diseases, identifying the idea of rising intellectual production as the trigger of job dissatisfaction.

This study was conducted in a group of academic researchers of the Universidad de Quintana Roo, Chetumal unit, in an explorative study using depth interviews.

This text exposes among the principals risks, the mobbing and encumbrances to mental health as burnout, stress, depression and work addiction by a content analysis and theory contradistinction.

Key words: academic researchers, mental health, burnout, stress, depression, mobbing, work addiction.

Introducción

El trabajo como campo de estudio ha pasado por distintas explicaciones algunas ligadas a teorías sociológicas o económicas y otras con visiones administrativas que han encontrado vetas para análisis sobre el comportamiento y medición del trabajo manual y el trabajo intelectual; el primero ha pasado por un proceso de escudriñamiento hasta desglosarlo en minúsculas partículas de tiempos y movimientos, desde Taylor a Fayol, dando una sistematización mecánica y monetaria, sobre todo de contabilización de la tarea, con una mirada de racionalización instrumental ligado a registros y observaciones minuciosas. Ya el trabajo intelectual, las observaciones siempre fueron más cualitativas y la productividad se reconocía con superlativos de magnificencia de la obra, o aplicando términos como una vasta producción en referencia a la producción literaria, o pictórica entre otros. Ya en la ciencia, la separación entre lo exacto y lo humano se media de formas diferentes lentamente se fueron adhiriendo estas dos perspectivas a la visión instrumental intentando en los últimos años de forma obsesiva medir la productividad intelectual, tratando de atrapar toda la producción científica y creando discusiones sobre cómo medir la innovación, la creatividad y el desempeño intelectual generando más polémica el cómo pagar estos esfuerzos de los científicos así como la discusión epistemológica sobre que es ciencia, quienes la hacen, los supuestos saberes y los dueños de los espacios para acceder a estas rutas de visibilidad por medio de aportaciones novedosas con soluciones verdaderas a los problemas sociales.

Este clima, de medición de la producción se instaló en las organizaciones, sobre todo en las educativas que viven actualmente el fenómeno del incremento de la demanda por la productividad (Contreras, G.J., Veytia, M., Huitrón, G., 2009). En esta idea, fueron apareciendo distintas explicaciones para abordar el fenómeno del productivismo laboral en su fase psicosocial, contextualizar sus dimensiones y describir sus consecuencias. Para ello este artículo se estructuró en los siguiente momentos: antecedentes en los que se presenta toda la argumentación de los cambios en las organizaciones

y la mirada actual que los investigadores hacen sobre el productivismo y la preocupación psíquica en los trabajadores académicos; un apartado de Metodología y por último los hallazgos y la reflexión final.

Antecedentes

Ha sido siempre reiterativo el discurso que para lograr el progreso de un país es fundamental la educación, ante lo cual, se dibuja como principal responsable varios factores y dentro de ellos un eje importante son sus profesores. En el caso de la educación superior son sus académicos universitarios los que llevan a cuesta este desafío formar a los profesionales para el mercado laboral y generar aportaciones de cambio para el bienestar social por medio de la investigación y la divulgación de la cultura. Para poder responder a este compromiso ante la comunidad educativa y la sociedad en general, Torres (1998) comenta que el docente deseado debe ser caracterizado como un sujeto polivalente, profesional competente, agente de cambio, practicante reflexivo, profesor, investigador, intelectual crítico e intelectual transformador, enfatizando en unos de los principales trazos para el futuro que es la capacidad de transitar en la interculturalidad tomando del mundo lo mejor y costurar la posibilidad interpretativa y pensante a un mundo más armónico y ciudadano.

Curiosamente, Leal (2011) en un estudio realizado en Argentina, revela que los académicos universitarios, cuando se les pregunta quienes son a partir de la categoría del tiempo en el que ellos invierten su quehacer cotidiano, cuando hablan de su perfil, el primer referente que les viene a la mente para definirse, es la docencia y el tiempo que les absorbe, más que la investigación y otras actividades que tuvieran que ver con la gestión así pareciera ser que las horas de planeación, de creación y de innovación no forman parte de la contabilidad del tiempo, lo que implica que hay muchas horas atrás de la jornada laboral atrapadas en la actividad docente.

A pesar de lo anteriormente expuesto el productivismo laboral es un tema que posee aristas desde el ángulo que se le vea. Si ésta es desde una mirada de la alta eficiencia no solo se justifica, sino que también se exige, mas si la mirada es desde una armonía y búsqueda de una organización saludable, ella revela que para alcanzarla presenta altos riesgos y que los

ambientes de trabajo están mostrando que en ellos los tiempos han dejado ver que los estudios sobre clima organizacional revelan que las mediciones y escalas eran estáticas y les ultrapaso el comportamiento dinámico consecuencias como lo son el burnout, agotamiento, estrés, etcétera; son señales que la fase de diagnósticos deja paso para tareas de intervención y colocan una nueva era de cuestionamientos a la vida bajo el colectivo organizacional.

En 1978, Dejours publicó un artículo sobre el principio del placer en el trabajo, a partir de un objetivo integrador, sobre la salud y el sufrimiento en el ámbito laboral, aplicando múltiples áreas de conocimiento; en este estudio destaca que la insatisfacción y la ansiedad son ocasionadas por el desajuste en la interacción con los contenidos significativos en relación al sujeto, su vida interior y subjetiva (Monteiro, 2009).

En los inicios de la década de los 80, se detectó una alteración en la salud de los profesores de los países europeos (Suecia, Francia, Alemania y Reino Unido); entre los que fueron encontrados como principales problemas el estrés y síndrome de burnout, con fuertes implicaciones sobre el ausentismo y jubilación prematura. Estos estudios fueron publicados por Esteve en 1984 (Monteiro, 2009).

En esta idea, si se revisa sobre los antecedentes del tema se puede decir que los estudios sobre la relación existente entre la salud mental y el trabajo sólo se tornaron de interés como área de investigación, a partir de los años 90, debido a que el sufrimiento psíquico fue la segunda causa de bajas en las organizaciones durante este periodo (Monteiro, 2009).

Durante 1996, se presenta un estudio por Abouserie (1996, citado por Monteiro, 2009), acerca de las fuentes de estrés de los docentes de una universidad de Reino Unido, dentro del cual fue descubierto una conexión negativa entre el estrés y la satisfacción en el trabajo y una relación inversa entre estos dos fenómenos.

Kinman por su parte en (2001) identifica a la docencia como una ocupación altamente estresante, debido a un estudio realizado en Australia con 2,609 sujetos de 15 universidades, quienes reportan que el trabajo académico de tiempo completo es más estresante y menos satisfactorio. El 40% de docentes trabaja 50 horas por semana, 72% de los entrevistados indicaron que trabajan considerablemente más horas que en años

precedentes y que el trabajo durante las noches y fines de semana se ha convertido en un lugar común (Martínez, Méndez, Murata, 2011).

Delcor (2004)⁵⁶ desarrolló un estudio con 250 profesores de la red particular de educación de Vitória da Conquista, Brasil, sobre las condiciones de trabajo y salud de los profesores, del cual descubrió una elevada presencia de alteraciones psíquicas menores en un 41% de los investigados.

También en el 2004, Magaña y Sánchez realizan un estudio sobre el burnout en investigadores del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) en el estado de Yucatán, donde encuentran que la multiplicidad de roles que tienen que asumir hace que el desgaste sea mucho mayor; esta sobrecarga genera que los investigadores se mantengan aislados de lo que los rodea

Así cuando se revisó el comportamiento del fenómeno en otros sectores se encontró que el caso que lo que detona para el mundo la vinculación trabajo enfermedad fue el episodio de la empresa France Télécom , en la que en los últimos dos años se han registrado 32 suicidios probablemente relacionados con el ambiente de trabajo (Managers magazine, 2010).

Por su parte, Barreto (2011), correlaciona hábilmente los fenómenos de violencia moral y humillación social vividos por 870 trabajadores brasileños de los ramos farmacéutico, químico, plástico y cosmético, de lo que informa que el 52.4% habían pensado en el suicidio debido a las situaciones degradantes a las que fueron sometidos. Esta posición ante la vida vino a cuestionar la dignidad humana y la impotencia del trabajador para defenderse así como la soledad en la que el trabajador se encuentra ante un sistema empresarial y sindical unido en la idea de explotación del hombre.

Takeda (2002, citado por Monteiro, 2009) realizó un estudio sobre la asociación entre los factores relacionados al trabajo y la salud mental en asistentes sociales de previsión social en Japón, que apuntó a una relación negativa entre la satisfacción en el trabajo con el burnout y la depresión. Como rasgo importante esta relación fue configurando un rostro de los trazos dibujados en el día a día que contribuían a diseñar el trabajo mecánico y el futuro al que se aspira sin posibilidad de sueños o con crecimientos ya determinados y estáticos.

56. Citado por Monteiro, 2009.

Dos años después, Porto (2006) realiza sobre 1,024 profesores de Brasil, tanto de escuelas públicas como de privadas, un estudio transversal acerca de las condiciones de trabajo, mediante el cual develó una asociación directamente proporcional entre la demanda en el trabajo y la morbilidad, indicando la presencia de disturbios psíquicos en un 44% de los investigados (Monteiro, 2009).

En el mismo año, Carolina Grande (2009), titula su tesis de maestría, para el Instituto de Ciencias Sociales de la Universidad de Brasilia, como “El trabajo y el afecto: Placer y sufrimiento en el trabajo de los profesores de escuelas públicas de Brasilia”; dentro de los principales hallazgos del estudio, está que el 65% de los profesores habían tenido bajas durante el trabajo, de las cuales un 54% habían sido por más de 91 días y en un 69% por motivos de salud; pero aún más allá de la evidencia documental revelada, permitió que los entrevistados compartieran por primera vez sus sentimientos acerca del trabajo.

Así mismo, también Sguissardi y Dos Reis Silva, (2009) en su libro “Trabajo intensificado en las federales”, donde exponen las repercusiones del productivismo intelectual en la vida del docente, así como las formas de intensificación del trabajo, que para el docente se traduce en un aumento de cualificación.

Martínez, Méndez y Murata (2011) realizaron un estudio en académicos de la Universidad Metropolitana – Xochimilco en el que encontraron que con respecto al nivel de exigencias laborales que implica el desarrollo de las actividades, los académicos se manifestaron principalmente por aquellas relacionadas con la sobrecarga de trabajo, así el 41% de los docentes presentaba síntomas de estrés, 38 de cada 100 tenían problemas de disfonía y de trastornos músculo-esqueléticos, 3 de cada 10 consideran que han sacrificado su vida familiar y social por la misma sobrecarga de trabajo que les implica horarios complicados de trabajo o trabajar en días de descanso. Monteiro (2009) hace una recopilación de estudios sobre la salud de los profesores en Brasil, tomando como fuente a Lemos (2005)⁵⁷ y Jacaranda (2008)⁵⁸, la cual presenta de la siguiente manera:

57. Citado en la tesis de maestría “Sufrimiento mental y satisfacción en el trabajo de profesores de unidades penitenciarias en Porto Velho” (Monteiro, 2009).

58. Citado en la tesis de maestría “Sufrimiento mental y satisfacción en el trabajo de profesores de unidades penitenciarias en Porto Velho” (Monteiro, 2009).

Tabla 1 Recopilación de estudios en Brasil 1990-2008⁵⁹

AUTOR	AÑO	TÍTULO	UNIVERSIDAD	RESUMEN
Wenzel	1991	El profesor y el trabajo abstracto: Un análisis de la (des) cualificación del profesor.	UFSC;PEED; p.153	Una revisión bibliográfica sobre las modificaciones sufridas por el trabajo docente, tomando en cuenta las transformaciones políticas, económicas y sociales que impactan a la educación a nivel mundial.
Tenfen	1992	El proceso de (des) cualificación del profesor.	UFSC;PEED; p.78	Trata de los cambios contextuales de educación y la metamorfosis de maestro en profesor debido a la reorganización del trabajo docente.
Oliveira	2001	Bienestar de los docentes en una institución privada de educación superior.	UFSC;PEED; p.97	Presenta los factores que más influyen el bienestar de los profesores. La muestra fue de 59 profesores de una institución que respondieron a un instrumento construido específicamente para este estudio.
Fonseca	2001	Las dolencias psíquicas en el trabajo del profesor de educación elemental y media de la red pública en el estado de Minas Gerais.	UFSC;PEED; p.226	Estudio de caso presentando datos que implican bajas en el trabajo por motivo de salud, buscando identificar los síntomas que más padecen los profesores. Participaron 133 profesores que respondieron a un cuestionario y 10 a entrevista.
Gomes	2002	Trabajo multifacético de los profesores y profesoras: La salud entre límites.	UFSC;PEED; p.123	Desarrolla un análisis de la dinámica de la relación trabajo/ salud de los docentes de educación media de una escuela estatal de Río de Janeiro, enfocando la atención en actores que contribuyen a la sobrecarga de trabajo.

Jacarandá	2008	Sufrimiento mental y satisfacción en el trabajo: un estudio con profesores de escuelas inclusivas estatales de educación elemental en Porto Velho.	UNB-DF; p. 1- 96	Con una muestra de 132 profesores. Los resultados presentan un 45.5% de prevalencia de trastornos psíquicos menores, como indicadores de evidencias de sufrimiento mental.
-----------	------	--	------------------	--

Los estudios anteriores muestran como una verdadera situación de alarma los aspectos tangibles e intangibles del ambiente laboral que rodean al trabajador y en este caso particular al docente investigador, haciendo énfasis en la sobrecarga y la multiplicidad de roles a desempeñar, debido a que tiene fuertes consecuencias físicas y psicológicas en ellos, todo esto también alerta que las organizaciones y los estudiosos de estos fenómenos están colocando en foco que al interior de ellas existe descomposición y que ésta tiene relación directa con la productividad.

Metodología

Objetivo general

Explicar el fenómeno del productivismo laboral en su fase psicosocial, contextualizar sus dimensiones y describir sus consecuencias tanto a nivel individual como institucional en investigadores docentes de la Universidad de Quintana Roo.

Objetivos específicos

1. Identificar las dimensiones del productivismo laboral en su fase psicosocial presentes en una muestra de investigadores docentes de la Universidad de Quintana Roo.

59. Fuente: Lemos (2005) y Jacarandá (2008) citados en la tesis de maestría “Sufrimiento mental y satisfacción en el trabajo de profesores de unidades penitenciarias en Porto Velho” (Monteiro, 2009).

2. Contextualizar a partir del clima laboral, el tipo de trabajo y el tipo de relaciones psicoprofesionales, las dimensiones del productivismo laboral en su fase psicosocial presentes en una muestra de investigadores docentes de la Universidad de Quintana Roo.
3. Considerando el acoso moral como una dimensión del productivismo laboral en su fase psicosocial, caracterizar el comportamiento de sus actores, así como su desarrollo y consecuencias a nivel individual e institucional.

Tipo de estudio

El tipo de investigación es exploratorio cualitativo, según Dankhe (1989) con el propósito de explorar las relaciones sociales y los significados de fenómenos tal como la experimentan los profesores.

Según Malhotra (1997), una investigación exploratoria tiene como objetivo proporcionar ideas y comprensión acerca del tema abordado; las características principales de este estudio, que presenta el autor, son: la información necesaria se define de forma muy aproximada, el proceso de investigación es flexible, no estructurado y la muestra es pequeña.

Malhotra (1997), nos dice que la metodología de investigación cualitativa de una investigación exploratoria proporciona un panorama y una comprensión del escenario del problema.

Población

La población total del personal de la Universidad de Quintana Roo es de 230 empleados divididos entre tres unidades académicas ubicadas en Chetumal, Cozumel y Playa del Carmen, de los cuales aproximadamente 142 son investigadores docentes.

Muestra

La muestra es seleccionada por conveniencia, debido al bajo costo que representa este tipo de muestreo, así como menor tiempo para la localización de los participantes.

En este muestreo, el investigador selecciona a los informantes siguiendo criterios estratégicos personales: conocimientos de la situación, facilidad, voluntariedad, etcétera (Andréu, 2001), así fue como se seleccionó a cinco investigadores docentes, los cuales tenían ya experiencia en el tema de investigación.

Se concertó una cita previa para entrevistar a cada uno de los investigadores docentes con el instrumento adaptado para tales fines. Se les explicó la finalidad y el tema de investigación, además de que las entrevistas serían audios grabados. De esta manera de los cinco investigadores docentes seleccionados, todos decidieron participar voluntariamente.

Instrumento

Se entrevistó a cinco investigadores docentes de la universidad en cuestión utilizando un instrumento adaptado para tales fines, basado en el cuestionario “Prácticas de acoso moral en la escuela de educación básica” elaborado por Jacales y Pérez (2011) para la Universidad Interamericana para el Desarrollo, la escala de Maslach⁶⁰ y el cuestionario Job Stress Survey (JSS)⁶¹.

Se seleccionó como método la entrevista a profundidad ya que se requiere conocer a fondo las emociones que genera el entrevistado al confrontar el tema, así como también da la posibilidad de recabar mucha más información por medio de la observación que se tiene del entrevistado durante la investigación.

Procesamiento de información

La información derivada de la entrevista, se analizó por medio de un análisis de contenido cualitativo; según Bardin (1977, citado por Martiningo, 2007), este tipo de análisis comprende un conjunto de técnicas de estudio de las comunicaciones con el objetivo de obtener, por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción de contenido de

60. Consultado de Maslach, C. (1997). “Inventario Burnout de Maslach(MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial”.

61. Revisado en Marrero ML, Rivero E, Pastor ME, Fernández C, Vergara A. (2011).

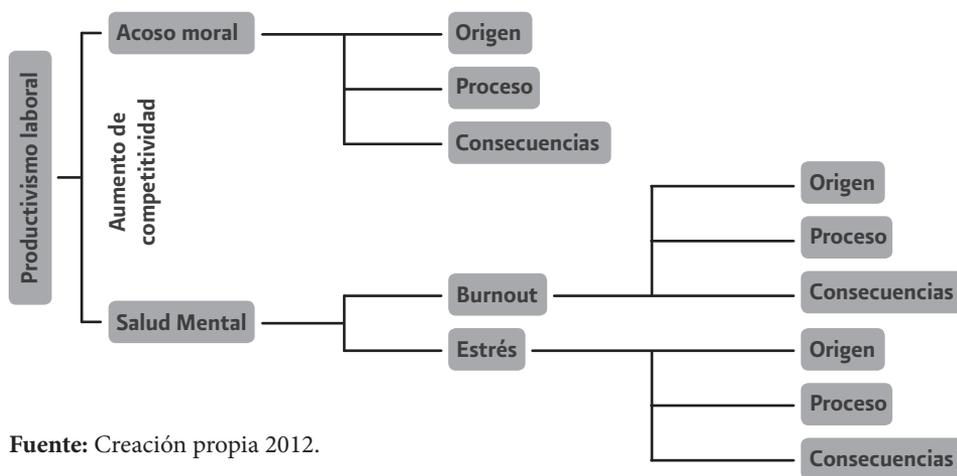
mensajes, indicadores (cuantitativos o no) que permitan la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción /recepción de estos mensajes.

Hostil y Stone (1969)⁶² definen este análisis como “el análisis de contenido es una técnica de investigación para formular inferencias identificando de manera sistemática y objetiva ciertas características específicas dentro de un texto”.

La información obtenida de las entrevistas se define en categorías; la categorización según Bardin (1999)⁶³ “es una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por analogía, a partir de criterios previamente definidos”.

El análisis de contenido cualitativo en sí, consiste en un conjunto de técnicas sistemáticas interpretativas del sentido oculto de los textos; no sólo se ha de circunscribir a la interpretación del contenido manifiesto del material analizado sino que debe profundizar en su contenido latente y en el contexto social donde se desarrolla el mensaje (Andréu, 2001).

Diagrama 1.1 Cruce de categorías.



Fuente: Creación propia 2012.

62. Citados por Andréu, J. (2001) en “Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada”.

63. Citado por Andréu, J. (2001) en “Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada”.

Análisis de resultados

El análisis de resultados se llevó a cabo por medio de un análisis de contenido, contrastando las respuestas de los entrevistados con el modelo teórico propuesto, considerando las siguientes categorías:

Salud: La cuál incluye deterioros y enfermedades psicológicas, como el estrés, el burnout y la depresión, así como sus manifestaciones psicosomáticas y fisiológicas en los académicos.
Acoso laboral: Hace referencia a la violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado.

Es importante también abordar las categorías sociodemográficas como:

- **Tipo de trabajo:** Las tareas, los tiempos y el grado de control que tienen los empleados en su trabajo es una posible fuente de estrés. Ante esto Ramírez (2010) menciona que el nivel de exigencia en el trabajo y la pérdida de control del mismo por parte del trabajador son elementos que constatan el estrés.
- **Estado civil:** El estado civil es un factor que configura la estructura social y cultural del individuo, por lo que resulta interesante como factor de agrupación clasificación y análisis.
- **Escolaridad:** Es importante analizar el grado de escolaridad debido a que influye en la propensión al estrés y el burnout, incluso al acoso moral, debido a la coincidencia de ésta con las tareas asignadas, así como puede llegar a destacar a los individuos del resto de los empleados.
- **Género:** El género se presenta muchas veces como una variable de exclusión dependiendo de las condiciones laborales, por lo que es relevante presentarla en los análisis.

Basados en lo anterior, podemos contar que entre las funciones que actualmente atienden los investigadores docentes de la muestra de estudio, se encuentran como principales mencionados la docencia, la investigación y la vinculación o gestión académica; lo cual por supuesto son sólo grandes

categorías que engloban diversas actividades en las que se encuentran inmersos día a día para sacar adelante sus labores.

En relación a este apartado, el universo laboral de investigadores docentes se mueve entre la docencia investigación, extensión y difusión de la cultura esto hace pensar que los investigadores docentes entrevistados se encuentran en la búsqueda de un perfil integrado que hoy la universidad incentiva, ya que existe una desproporción en los pesos que se otorgan a las actividades universitarias; esto se refleja en la poca atención que se tiene hacia la extensión y vinculación universitaria, donde de acuerdo a lo expresado por los investigadores docentes, también la colocan el último lugar y esto se refleja en la responsabilidad social y en la aproximación de los ejes universidad – sociedad y universidad – industria que aún no se encuentran dibujados.

Llama la atención que la jerarquía de actividades inicia en la docencia, de acuerdo a Leal (2011)⁶⁴ pareciera ser que el significado de la actuación se desprende de la docencia y que la vinculación con la sociedad es el apartado más distante; esto podría explicarse debido a que en México, en esta profesión es reciente encontrar la vinculación con la industria y el dialogo con la sociedad con responsabilidad social; tiene aún una cuenta pendiente con los actores universitarios, esto puede ejemplificarse con los siguientes diálogos referentes a las actividades que realizan los entrevistados:

“Todas las que engloban la profesión, ósea soy profesora, soy docente, investigadora y hago lo que aquí llamamos extensión o servicios a la comunidad, consiste desde hacer actividades de vinculación universidad-sociedad o desde hacer tutorías, hacer actividades tendientes hacia la comunidad universitaria como congresos, seminarios, organización de eventos.” (Entrevista EM1)

“Yo soy profesor investigador del área de división de ciencias e ingeniería pero estoy actualmente comisionado a esta dirección. En la cual estoy haciendo el trabajo administrativo, coordino todo el departamento del derecho penal, que es el departamento de las bibliotecas, el departamento de innovación educativa y el

64. Citado por Santos 2011 en conversación personal.

departamento de servicios escolares.” (Entrevista EH2)

“...estoy solamente de profesor investigador, tengo que atender alumnos, escribir, porque estoy en el SNI entonces hay que mantenerse, también me llegan encargos entonces tengo que tratar de quedar bien con la gente y hacer lo mejor posible, dirigir tesis, invitaciones para dar conferencias o cursos, estoy continuamente promoviéndome.” (Entrevista EH1)

Ante esa condensada descripción de desafíos, surge la interrogante acerca de cuál es el perfil que se exige del académico universitario; para responder a lo anterior Reyes (2004) presenta un artículo titulado “Perfil ideal del profesor universitario: una guía para detectar necesidades de formación” en el cual presenta un listado de requerimientos mínimos “*del profesor universitario ideal (...) que aspira la sociedad internacional del siglo XXI (Reyes, 2004)*” los cuales incluyen:

- Poseer un marco teórico-conceptual sobre la fundamentación filosófica, psicológica y social de la educación.
- Integrar la asignatura y su función a un contexto social determinado.
- Desempeñar actividades de investigación e innovación.
- Planear las actividades de enseñanza y de aprendizaje.
- Realizar estrategias de enseñanza y de aprendizaje.
- Organizar el trabajo en grupos en situaciones de cooperación.
- Realizar estrategias de motivación.
- Evaluar los aprendizajes.
- Brindar asesorías y tutorías.
- Utilización y manejo adecuado de las nuevas tecnologías.
- Crear ambientes propicios para promover el aprendizaje.
- Tomar iniciativas en la puesta en marcha y desarrollo de ideas y proyectos innovadores.
- Ayudar a sus alumnos a desarrollar los conocimientos, habilidades y valores necesarios para aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, y aprender a ser.
- Detectar oportunamente problemas entre sus alumnos y canalizarlos a quien corresponda.

Las actividades que engloban el trabajo de los investigadores docentes representan lo mínimo esperado del profesor universitario ante el ojo crítico de la colectividad, pero estas funciones representan mucho más de una jornada laboral de 40 horas semanales; frente a esta gama de funciones, vale la pena considerar si es que la retribución salarial recibida por los profesores es suficiente para sufragar las consecuencias de esta carga de trabajo; la evidente respuesta es no, por lo que es necesario que esta precaria comunidad docente se someta a los requerimientos solicitados para la obtención de estímulos fuera de la misma universidad.

En este sentido, el 80% de la muestra estudiada confirma que sus funciones se desempeñan tanto de manera colaborativa como individual, ya que tienen que trabajar con cuerpos académicos para el desarrollo de investigaciones; el restante 20% indicó que su trabajo es 100% colaborativo, debido a que se encuentra más enfocado a la parte de gestión y vinculación académica. Esta realidad indica una postura diferente a la forma en la que se venía trabajando, los investigadores docentes han tenido que aprender a desarrollar un olfato para identificar cuáles pueden ser las estrategias y las alianzas necesarias, así como a qué eventos también tiene que comparecer para poder seguir en esa carrera hacia la sobrevivencia laboral que hemos venido mencionando; ante esta condición, Santos (2011) menciona que los académicos tienen que buscar formas de afrontamiento al darwinismo social, de ahí el aumento del interés de los académicos por participar en la obtención de estímulos adicionales, que resultan ser metas autoimpuestas para mejorar el salario, con el consecuente aumento del productivismo intelectual, debido a que las instituciones encargadas de la repartición de estímulos tienen criterios de evaluación basados en la longitud del currículo de los profesores, se pondera la cantidad de horas clase, participaciones en conferencias, publicaciones de artículos, libros, proyectos de investigación, etc.

De esta forma lo refleja la muestra, ya que en cuanto a las metas, los investigadores docentes son evaluados por medio de un plan anual, este plan parece no resultar un problema en su cumplimiento, lo que los aqueja particularmente por la carga de trabajo son las evaluaciones de otras entidades que les proporcionan incentivos, estas actividades extra son metas autoimpuestas, ya que consideran que el sólo cumplir con el plan anual es hacer el mínimo requerido. La carga de trabajo generada por la obtención

de estímulos adicionales es la que genera mayor estrés en los investigadores docentes, por los tiempos establecidos y la sobrecarga de trabajo que implica.

Lo anterior es reforzado en un estudio previo, en investigadores parte del Sistema Nacional de Investigadores, "... los sistemas de evaluación internos manejan reglamentos en los que el perfil del investigador es demasiado amplio y los criterios para asignar puntuación a su productividad difieren al que en forma externa exige el Sistema Nacional de Investigadores. Lo anterior lleva al investigador a distribuir su tiempo para cumplir con los diferentes criterios de evaluación asignados a los indicadores de producción internos y externos, para que los estímulos económicos a su producción no se vean afectados." (Magaña y Sánchez, 2004). La multiplicidad de evaluaciones se muestra en el siguiente comentario de uno de los participantes: *"Cada año tenemos que hacer un plan anual de actividades que los jefes directivos nos evalúan, respondiendo a lo que se va planeando cada año, entonces anualmente tenemos que hacer un plan anual de actividades y que se nos evalúa anualmente ese plan por cada división o por cada departamento y lo otro existe para los profesores investigadores, una carrera de desempeño, ahora sí que diferentes criterios que se norman a través de la federación o de otras instancias, nos evalúan en base a muchos criterios, que tienen que ver con docencia e investigación."* (Entrevista EM3)

Sólo el 20% de los docentes consideran que no tienen seguro el puesto de trabajo, en cambio el resto opinó que tienen definitividad, por lo que tienen mayormente asegurado su trabajo, pero lo que de nuevo les preocupa realmente es seguir produciendo para mantener los estímulos y ganar reconocimiento entre la comunidad académica, tanto a nivel nacional como internacional. Este resultado se muestra en los trabajos de Sguissardi y Dos Reis Silva, (2009) en la cual los académicos de universidades brasileñas reportan también la misma preocupación, llegando a manifestar dolor psíquico, debido al trabajo que llega a representar el ascenso en su carrera profesional; también Gradella (2002) afirma que el cotidiano institucional del académico de universidades brasileñas, ocasiona cansancio, estrés y algunas dolencias de orden psicossomático.

Es por la parte del reconocimiento que en gran medida adoptan compromisos de los cuales es casi imposible terminar a tiempo, como la publicación de artículos y conferencias en congresos, pero aun así los aceptan y los cumplen, con independencia de las consecuencias que

esto les represente tanto física como mentalmente, así como también las afectaciones que puedan tener sus relaciones sociales y familiares. Además de que implica parte de la competencia con los demás investigadores docentes para demostrar una mayor productividad y tener reconocimiento, lo que nos lleva de nuevo al tema de la competitividad en las unidades académicas. Esto puede derivar en una adicción al trabajo, la cual Snir y Zohar (2000)⁶⁵ ponen el acento en su origen personal o derivado de las necesidades económicas que obligan a una lucha por la subsistencia. La sobrecarga de trabajo y la necesidad de reconocimiento, se identifica en el siguiente comentario de uno de los entrevistados: “...ayer me invitaron a participar en un proyecto, el sábado a otro proyecto, tengo que entregar otra cosa en noviembre, el año pasado ya quede mal con uno que no entregue, ahora le dije que no a otros porque no tenía tiempo, entonces todas esas cosas para abrirte y poder entregar otra cosa, entonces es un momento por lo menos en mi carrera profesional en la cual como que me estoy abriendo camino entonces te conoce la gente y te empieza a pedir cosas...” (Entrevista EH1); este productivismo académico, obviamente presenta un deterioro en la calidad de lo producido por los investigadores, debido a que no tienen la oportunidad de madurar sus proyectos ni de profundizar en ellos, ya que es más relevante la cantidad a la calidad de lo publicado, por lo que se debilita cada vez más los avances generados por los investigadores docentes.

En cuanto a la competencia, notan que es mayor la que mantienen consigo mismos que con los demás académicos de la universidad, debido en parte a que tienen que trabajar buscando sus propias investigaciones, ya que prevalece mucho individualismo, “...Aquí es competencia contra uno mismo te digo, porque en el fondo los grandes se abren camino en donde ninguno ha trabajado” (Entrevista EH1). Este resultado denota contradicción, con la gran cantidad de trabajo colaborativo que mencionaron realizar en un inicio.

El hecho de encontrarse inmersos en la competitividad que genera el productivismo, los lleva a reconocer a otros académicos como mejores, lo que a algunos los lleva a una sobrecarga de trabajo mayor, “...entonces que cuando estas compitiendo, porque eso si es competir, por plazas o estar en un departamento por ejemplo, con gente muy chingona de las cuales se va a quedar uno o se van a quedar dos, estás con la angustia de que va a pasar,

65. Citado por Moreno, Gálvez, Garrosa y Rodríguez, 2005.

eso sí es competitividad.” (Entrevista EH1), “...me comparo con otros amigos míos pero me da envidia, ósea envidia positiva, en el sentido de decir “hay que chingones que son”, yo no puedo, yo tengo que descansar por ejemplo porque yo me rompo.” (Entrevista EH1).

Entre las principales consecuencias que comentaron los participantes debido al estrés y la carga de trabajo, con relación a la salud, fueron problemas gastrointestinales, fatiga, depresión hasta los más graves como infartos al miocardio. En cuanto a sus relaciones sociales y familiares, mostraron que se vieron afectadas debido a trabajar en horarios no laborables y días de descanso, por lo que destinaban poco tiempo a su familia y amigos. Esto, es demostrado con anterioridad, en un estudio con académicos de la Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco, realizado por Martínez, Méndez y Murata (2011), en el cual, con respecto al nivel de exigencias laborales que implica el desarrollo de las actividades, los académicos se manifestaron principalmente por aquellas relacionadas con la sobrecarga de trabajo, determinaron exigencias que presentaron porcentajes menores como la adopción de posiciones incómodas o forzadas, pero que se perfilaron con un nivel de asociación con los daños muy elevado, también fue posible observar al menos tres padecimientos por cada uno de los académicos estudiados, el 41% de los docentes presentó síntomas de estrés y 38 de cada 100 tenía problemas de disfonía y de trastornos músculo-esqueléticos. Los trastornos del sueño, la ansiedad y la fatiga los presentaron un tercio de los académicos participantes, y una cuarta parte presentó fatiga neurovisual, lumbalgia y cefalea tensional.

Más allá, de las dolencias físicas es importante notar que llegan a generar una adicción al trabajo, Killinger (1993) comenta que “un adicto al trabajo es una persona que gradualmente va perdiendo estabilidad emocional y se convierte en adicta al control y al poder en un intento compulsivo de lograr aprobación y éxito”, su existencia se basa en las necesidades económicas del adicto; como en el caso de los investigadores docentes en precarias situaciones, que como bien mencionábamos se someten a más trabajo para poder lograr una mejora en sus condiciones económicas; Spence y Robbins (1992) consideran que el laboradicto “es una persona altamente implicada en el trabajo, compelida al trabajo por presiones internas y con una escasa capacidad para gozar del mismo”.

Ante esto, uno de los participantes mencionó, relativo a los sacrificios implícitos por la sobrecarga de trabajo: *“...el costo es, como la parte de tu vida privada, no tienes tiempo para muchas cosas que te gustaría hacer y esto repercute en tus relaciones laborales, sociales. Realmente te dedicas al trabajo.”* (Entrevista EM2). Es así como los actores universitarios inmersos en esta vorágine laboral, tienden a desatender sus relaciones sociales por continuar su ascenso laboral, el cual supuestamente debería implicar un aumento de retribuciones económicas.

Así mismo otro de los entrevistados comentó: *“Yo por ejemplo tengo el ritmo de trabajar a las 3 de la mañana, ya aunque no tenga actividad alguna. Mis alumnos, mis compañeros, mi hijo, mis padres saben que yo a las 3, 3:30 de la mañana abro los ojos y me siento a trabajar.”* (Entrevista EM1)

Brett y Stroh (2003) consideran que una razón importante de la adicción al trabajo en las empresas es el salario y los beneficios obtenidos del propio trabajo y la dedicación horaria. Mientras más gana un trabajador, más caro le cuesta el ocio, por lo que cabe suponer que le dedique menos tiempo.

En cuanto a las afectaciones en la salud mental, tenemos la aparición de burnout debido a que para la mayoría de los entrevistados el trabajo no cumple con sus expectativas, en gran parte por el ambiente de trabajo el cual consideran que *“...hay muchos conflictos por los recursos, los estímulos. Hay muchas divisiones, muchas envidias, mucho mal rollo por eso.”* (Entrevista EM2)

Maslach y Jackson (1986) afirman que este fenómeno se caracteriza por la presencia de sentimientos de extenuación emocional, despersonalización y una reducción del cumplimiento personal (tendencia a evaluar de forma negativa el trabajo, pérdida de su sentido inicial y las condiciones de éste) (Rodríguez y Tallo, 2005).

“El trabajo pierde significado porque ya no pueden lograrse los valores importantes. Si el trabajo pierde significado, la vida puede también perder significado; desde una parte considerable de la vida de uno, el trabajo se acabó” (Locke y Taylor, 1987)⁶⁶.

Ante la despersonalización y el aislamiento que provoca este fenómeno, un académico del estudio mencionó: *“... cuando tu sales de ese lugar sabes que van a estar hablando de ti y también sabes cuando estás regresando, ósea por ejemplo, tuvimos un día un curso y entonces es “vamos a comer”, pero tú*

66. Referenciado por Ramírez (2010) en “El estrés como metáfora”.

no estás invitada, todos van a comer pero te aíslan porque dejas de participar en actividades” (Entrevista EM1).

El burnout se refiere específicamente a cuando las expectativas del trabajador sobre su empleo y el contexto laboral son defraudadas debido a la falta de coincidencia de la realidad con las mismas; es decir cuando el docente investigador se enfrenta a una realidad con la cual no concuerda y además, no sólo eso, sino que tampoco la puede cambiar, por lo que empieza un proceso de despersonalización de su ambiente y relaciones laborales.

Por la parte de estrés, considerado una “epidemia global” por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la primera causa de ausentismo laboral y disminución de la productividad, en la muestra es generado por la sobrecarga de trabajo que les exigen las múltiples actividades con las que deben cumplir, que han llegado a afectarlos de manera fisiológica, tanto mental. Lo anterior, podemos verlo en el siguiente comentario: “...*si medimos el grado de estrés en el que podemos caer en un momento dado los profesores-investigadores de la universidad, hay periodos en los que tenemos clases, los periodos de primavera, verano, otoño donde damos cursos, tenemos que responder a estas evaluaciones con los alumnos, tenemos que hacer nuestro PAL anual, nos están evaluando, tenemos que hacer y responder a producciones científicas, artículos, participar en ponencias, en fin si hay un momento en donde uno se satura y desde luego eso te conlleva a un grado de estrés fuerte”.* (Entrevista EM3)

Además, según la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, 43% de la población adulta en México padece esta enfermedad, cifra que lo convierte en uno de los países con mayores niveles de estrés en todo el mundo; ya en particular los estudios han alertado acerca de la estrecha relación entre trabajo académico y trastornos a la salud: la consulta psiquiátrica en Sonora ha llegado a registrar más de 60 maestras, de todos los niveles, por cada cien personas que solicitan atención psicológica (S. S. S. M., 1991, Rountree, J. 2011).

Ante esta afectación de la salud, uno de los participantes en el estudio, comentó: “*Me estaba bañando cuando no me pude levantar y termine en el hospital 3 días, resulto que tenía una colitis, colon inflamado y el médico internista me dijo que es propio de las personas con el perfil que yo tengo, que tengamos colapsos intestinales y que era el equivalente a haber tenido un ataque cardiaco, ósea lo puedes tener en el corazón o lo puedes tener en los*

intestinos o puedes tenerlo en el cerebro, cualquiera de las 3 partes funcionales y a mí me había dado en el colon.” (Entrevista EM1)

En estudios realizados con profesores peruanos (Cuenca y O’hara, 2006), se estimó una prevalencia de 36.6% de estrés y refiere una prevalencia del 35.5% de ansiedad o angustia en esta población (Martínez, Méndez, Murata, 2011); esto debido a las presiones, tanto de tiempo como económicas en las que se encuentra enfrascado.

Así mismo la depresión también llega a ser una fuerte limitante para la producción académica, ya que provoca una falta de concentración, además como comentan Contreras, Veytia y Huitron (2009) “los docentes son algunos de los profesionistas más vulnerables al trastorno depresivo debido al exceso y sobrecarga de tareas que realizan, lo cual les ocasiona sentimientos de inseguridad e inestabilidad dentro del área laboral y provoca el deterioro de su imagen; esto los conduce a situaciones que obstaculizan el desarrollo de su actividad, lo que tiene un impacto indeseable en los alumnos ante quienes, lejos de observarlos como figura representativa en su vida escolar, pasan totalmente inadvertidos, lo que causa efectos negativos en el estado emocional del profesor”, esto se muestra en el siguiente comentario de un participante, “(...)Bueno hay que hacer lo que uno pueda y si quedas mal después yo creo que lo mejor es ser sincero, lo mismo que hice con los de Chiapas, me dicen “no llego tu artículo”, le dije la verdad “mira me deprimí, me bloquee”. (Entrevista EH1)

De acuerdo la OMS (2001) en su reporte anual de salud, la depresión ocupa actualmente el cuarto lugar de morbilidad y se espera que para 2020 ocupe el segundo (Contreras, Veytia, Huitrón, 2009).

La depresión se define como un síndrome caracterizado por el decaimiento del estado de ánimo, la disminución de la capacidad de experimentar placer y de la autoestima, con manifestaciones afectivas, ideativas, conductuales, cognitivas, vegetativas y motoras que tienen graves repercusiones en la calidad de vida y el desempeño social y ocupacional (Rojtenberg, 2001)⁶⁷.

Ante esto, continúa el comentario: “En noviembre del año pasado cumplí los 40 y me dio una depresión y tenía que entregar un artículo y no lo pude entregar, ósea me bloquee y entonces pues decirle a la gente lo siento no lo puedo entregar, porque si no lo puedes entregar no vas a entregar

67. Citado por Contreras, Veytia, Huitrón, 2009.

una basura, eso me ha pasado solamente una vez hasta ahora, pero acabo de rechazar otro artículo". (Entrevista EH1). Como podemos notar en el anterior comentario, la afectación mental debida a la depresión genera un bloqueo en la producción intelectual del docente, lo que implica que postergue o incumpla con su trabajo, ya sea dentro de su entidad académica o de alguna de las instituciones que lo evalúan.

Por otra parte, las relaciones sociales establecidas en la organización del trabajo tienden a ser determinantes en la relación del placer y el sufrimiento (Grande, 2009), es así que en cuanto a la dimensión de acoso moral, dos de los participantes afirmaron que existían grupos de poder que llegaban a acosar a los académicos, en particular uno de los entrevistados que lo afirmó fue víctima de acoso moral en su permanencia en un cuerpo académico, del cual tuvo que salir, ya que las acciones violentas del gang de acoso, ya estaban teniendo repercusiones en su salud, acciones como aislarla de eventos y juntas, sobrecarga de trabajo, chismes y rumores sobre su persona, entre otras; claro que esta salida tuvo consecuencias en sus relaciones laborales, ya que limitaron el número de tesis que podía tutorar, hubo un bloqueo de información y hasta le retiraron el habla.

Para Heinz Leymann en su obra "Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal en el trabajo" (1990) el acoso moral es la situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

También, entendido por el mismo autor (1990) como "*una comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro que así es arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en ella*" (Referenciado por Rodríguez y Tallo, Cap. 3 "El método epidemiológico en el estudio del estrés laboral, "Las claves del mobbing", 2005).

En cuanto a este tema, uno de los entrevistados mencionó: "*...les cuesta más trabajo aprender a relajarse y trabajar en equipo, porque son más destructivas en trabajo en equipo, la actitud es primero llego yo y luego puedes*

llegar tu o primero lo consigo, lo logro, lo alcanzo yo y después tú, entonces es al ritmo a los tiempos, con el grado de exigencia de esas personalidades, entonces se vuelven tribus ante la hoguera de las vanidades.” (Entrevista EM1)

Otro de los participantes mencionó que la forma de afectarlos era dañar directamente a los estudiantes que trabajan con ellos; ante esto vale la pena retomar un comentario de uno de los entrevistados acerca de la decisión de tomar el sábado: “...estaba hasta las narices, estaba cansado de sobre todo las reuniones de departamento, de la grilla, de las envidias, de la mala vibra de unos compañeros, que no son por competitividad, ósea no hay ningún tipo de competitividad que valga. Las reuniones de departamento son una pesadilla, y las envidias y el agotarme y decir cosas desagradables es muy desgastante, es una de las peores formas de gasto.” (Entrevista EH1)

También cabe destacar que parte de la participación de estos grupos de poder, es la repartición de beneficios y vacantes, ya que como mencionaron algunos participantes, los recursos son asignados discrecionalmente, así como las vacantes se ocupan por una red de complicidades. Ante esto, Magaña y Sánchez (2004) ya habían confirmado en un estudio que “...el constante conflicto de intereses en los diversos grupos de trabajo, hace que el desgaste sea mayor y que se creen barreras de indiferencia para evitar que afecte su rendimiento.”

Aunado al individualismo y a los grupos de poder, algunos de los entrevistados prefieren no asistir a eventos, fiestas o comidas que se realizan en la comunidad académica, ya que no se sienten cómodos en este tipo de reuniones.

Cabe aclarar que todos los participantes, se encontraban en una fase en la que ya habían identificado el problema del productivismo y sus consecuencias por lo que ya tomaron medidas para controlarlo, entre las cuales destacan el hacer ejercicio, el descanso, no llevar trabajo a casa, dedicarse sólo a su trabajo y cuidar sus horarios de comida. Este dato revela nuevamente la individualidad, el académico universitario, se encuentra cada vez más solo compitiendo contra él mismo y tomando como referencia su propia resistencia (Sguissardi, Dos Reis Silva, 2009).

Hallazgos

El productivismo, a partir de los resultados obtenidos, se manifiesta en una constante presión por aumentar la producción intelectual de los investigadores

docentes, justificado por la competencia por incentivos que otorgan distintos órganos diferentes a la universidad misma, así como también por un reconocimiento en la comunidad académica y la sociedad en general.

Es así, como esta dinámica exigida por una lucha por la sobrevivencia laboral impregnada de competitividad, presenta ante el académico universitario lo sume en un vórtice de funciones, tareas y enfermedades del cual resulta muy difícil encontrar una solución a nivel sociedad, principalmente debido a que resulta un hecho casi invisible para la comunidad, siendo así que es este mismo actor quien en lo individual debe encontrar mecanismos de afrontamiento ante este panorama tan desesperanzador.

Entre las dimensiones del productivismo laboral presentes en la muestra se tiene como principales representaciones el acoso moral, el estrés, el burnout, la depresión y una adicción al trabajo, como principales dolencias psíquicas de los investigadores docentes.

Lo anterior, debido al ambiente de trabajo caracterizado por la competitividad y la marcada presencia de grupos de poder, los cuales toman decisiones sobre la forma de trabajo de la universidad, signos representativos del productivismo. Es también en este contexto que los investigadores docentes desarrollan relaciones socioprofesionales e incluso amorosas de manera endogámica, hecho facilitado por la constante interacción diaria y la cantidad de tiempo que ésta amerita.

Aunque el acoso moral y las afectaciones a la salud mental tienen diferentes consecuencias, surgen del mismo contexto suscitado por el productivismo. En la muestra, el acoso moral, se da por medio de:

- **El aislamiento:** Ya sea porque el grupo de poder, aísla a algún académico en particular o porque el mismo académico se abstrae de reuniones, juntas o cualquier evento, debido a que se siente incómodo y prefiere abstraerse de dichas convivencias.
- **Afectación de terceros:** En caso de que el grupo de poder tenga poca influencia para dañar al profesor en cuestión, terminan por dañar a los alumnos del profesor en cuestión, por medio de las calificaciones o malos tratos.
- **Bloqueo de información:** Limitan la información relativa a las tesis que los investigadores docentes pueden dirigir, tomando

asesores externos y no a los mismos de la universidad.

- **Chismes y rumores:** El grupo de poder esparce rumores y/o chismes acerca de los investigadores docentes acosados.
- **Asignación discrecional de recursos:** Los recursos para viajes, congresos y demás actividades son asignados por el grupo de poder de una manera parcial, lo mismo pasa con las vacantes dentro de la universidad que son asignadas por medio de relaciones más que de méritos en sí.

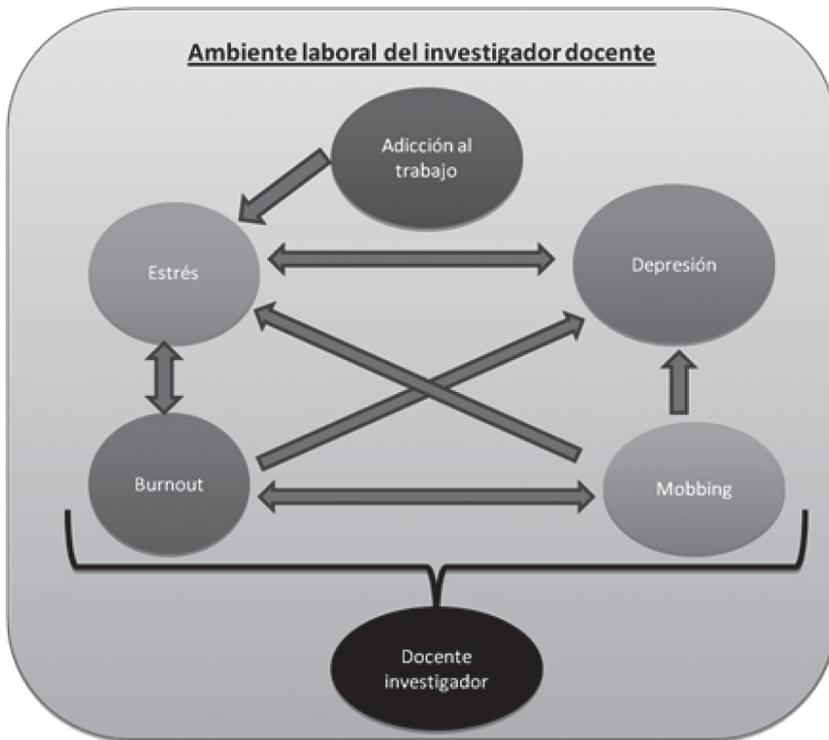
Estas acciones responden al concepto de acoso moral planteado por Abajo-Olivares (2004)⁶⁸ (...)fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y repetitiva (...) sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo y conseguir finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.” En el caso que se presentó en la muestra, no abandonó el trabajo como tal, pero sí el cuerpo académico en el que participaba, debido a las acciones antes mencionadas para violentarlo mentalmente.

También tenemos, las principales afectaciones en la salud mental son la depresión, el estrés, la adicción al trabajo y el burnout presentes en la muestra de estudio, principalmente derivadas del ambiente negativo y la sobrecarga de trabajo, esto debido al productivismo que se imponen con base en los estímulos económicos.

68. Citado por Queiroz, 2006.

Diagrama1 “Relación entre fenómenos psicosociales que aquejan al investigador docente”.

Diagrama 1.2 Ambiente laboral del investigador docente.



Fuente: Creación propia 2012.

Todos los fenómenos citados anteriormente, tienen consecuencias graves en los investigadores docentes, tanto a nivel físico como mental, por lo que es necesario replantear los sueldos o los requisitos de producción de los investigadores docentes, así como medidas para contribuir a la mejora de los ambientes de trabajo académicos.

REFLEXIÓN FINAL

El abatimiento psíquico desde la perspectiva de este trabajo, se entiende como una situación que envuelve al investigador docente en la cual puede sufrir tanto enfermedades físicas como psíquicas, entre estas últimas destacan el burnout, estrés, la depresión la adicción al trabajo, así como también puede llegar a involucrarse en el fenómeno del mobbing o acoso moral, dentro del cual la participación puede ser activa o pasiva, debido al rol que le ha tocado vivir, tanto así que no hay pena en sus acciones, sólo que ocurre un hecho interesante el investigador docente no percibe el rol en el que actúa porque la dinámica laboral lo atrapa, racionaliza el comportamiento e interpreta que es natural, que forma parte de las organizaciones modernas, que esta lucha por la sobrevivencia son las reglas del juego y que los compromisos de trabajo se vuelven virtudes pues no importa el desgaste, no importan los tiempos, lo importante es cumplir y si las reglas cambian hay que tener la capacidad adaptativa; es así como los principales indicadores corrosivos del abatimiento son la sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo, los grupos de poder dentro del ambiente de trabajo, la insuficiencia de recursos económicos, el aislamiento, los chismes, rumores, competencia, entre otros.

Con todo esto el clima organizacional se vuelve hostil para el investigador docente, creando en él, dolencias tanto físicas como psicológicas que transforman y afectan su quehacer diario. Este resultado envuelve a las organizaciones y las compromete en su responsabilidad de si son organizaciones saludables o que enferman y si se está ante la presencia de un nuevo indicador para definir la gestión del miedo.

Bibliografía

En línea

Contreras, G., Veytia, M., Huitrón, G. (2009). "Detección del trastorno depresivo en profesores universitarios". Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29111983013> consultada el 23 de agosto de 2011.

- Managers magazine (2010). “Mobbing y acoso laboral: France Telecom”. Disponible en <http://managersmagazine.com/index.php/2010/01/mobbing-y-acoso-laboral-france-telecom/> 19011 consultado el 18 de agosto de 2011.
- Magaña, D. y Sánchez, P. (2004). “Síndrome de desgaste emocional en el Sistema Nacional de Investigadores”. Disponible en: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoria/v9/ponencias/at16/PRE1178758929.pdf>. Consultado el 28 de septiembre de 2011.
- Martínez, S., Méndez, I. y Murata, C. “Becas, estímulos y sus consecuencias sobre el trabajo y la salud de docentes universitarios” Reencuentro, núm. 61, agosto, 2011, pp. 56-70 Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco, Distrito Federal, México Disponible en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=34019137008> consultado el 01 de septiembre de 2011.
- Maslach, C. (1997). “Inventario Burnout de Maslach (MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial”. Madrid, España. Disponible en: http://www.depresion.psicomag.com/test_estres_laboral.php, consultado el 13 de junio de 2011.
- Reyes, M. (2004). “Perfil ideal del profesor universitario: una guía para detectar necesidades de formación.” Disponible en www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/.../Mesa4_29.pdf consultado el 02 de octubre de 2011.
- Rountree, J. (2011). “Salud y productividad en el trabajo académico”. México, Disponible en: http://www.psicom.uson.mx/topicos/4/salud_productividad.htm, consultada el 30 de mayo de 2011.
- Sistema Nacional de Investigadores (SNI). Convocatoria 2010 para el ingreso o permanencia en el SNI. Disponible en <http://www.conacyt.mx> consultado el 19 de agosto de 2011.
- Sistema Nacional de Investigadores (SNI). “Área IV: Humanidades y Ciencias de la Conducta, Criterios Internos”. Disponible en <http://www.conacyt.mx> consultado el 19 de agosto de 2011.
- S.S.S.M. (1991), Sociedad Sonorense de Salud Mental, Jornadas de Salud Mental, Hermosillo. Disponible en http://www.psicom.uson.mx/topicos/4/salud_productividad.htm, consultado 30 de mayo de 2011.

Libros

- Barreto, M., Berenchtein, N. y Batista, L. (2011). “Do assédio Moral a norte de si”. Brasil. Gráfica e Editora Matsunanga.
- Dankhe, G. L. (1989) “Investigación y Comunicación,” en C. Fernández-Collado y G. L. Dankhe (comps.), La Comunicación Humana: Ciencia Social, Editorial Mc Graw.
- Killinger, B. (1993). “La adicción al trabajo”. Barcelona, España. Editorial Paidós.
- Malhotra, N.K. (1997). “Investigación de Mercados. Un Enfoque Práctico”. México. Editorial Prentice Hall.
- Ramírez, J. (2010). “El estrés como metáfora”. México. Primera edición, Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- Rodríguez y Tallo, (2005). Capítulo 3 en “Las claves del mobbing”. Madrid, España. Editorial EOS, Editorial.
- Torres, R. (1998) Nuevo papel docente ¿Qué modelo de formación y para qué modelo educativo? Revista Perfiles Educativos, 6 México: CESU-UNAM.
- Sguissardi V. & Dos Reis Silva J. (2009). “Trabalho intensificado nas federais”. Sao Paulo Brasil. Editorial EJR Xamá Editora Ltda.

Artículos y tesis

- Andréu, J. (2001). “Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada”. Universidad de Granada, España. Disponible en <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf> consultado 18 de agosto de 2011.
- Brett, J. M. y Stroh, L. K. (2003). “Working 61 plus hours a week: why do managers do it?” Journal of Applied Psychology, 88, 67-78.
- Cuenca, R. y O’Hara, J. (2006). “El estrés en los maestros: percepción y realidad. Estudio de casos en Lima Metropolitana”. Lima: Ministerio de Educación.
- Grande, C. (2009) “O trabalho e o afeto: Prazer e sofrimento no trabalho dos professores da escola pública de Brasilia”. Tesis de Maestría para la Universidad de Brasilia, Brasilia, Brasil.

- Grandella, O. (2002). “Sofrimento psíquico e trabalho intelectual do docente universitário”. Tesis de Maestría para la Universidad Estadual Paulista, Sao Paulo Brasil.
- Jacales y Pérez (2011). “Prácticas de acoso moral en la escuela de educación básica”. Cuestionario elaborado para la Universidad Interamericana para el Desarrollo. Estado de México, México.
- Leymann, H. (1990). “Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo”. Estocolmo, Suecia. Violence and Victims, volumen. 5, número. 2.
- Marrero, ML., Rivero, E., Pastor, ME., Fernández, C., Vergara, A. (2011) “Elaboración de la versión cubana del cuestionario JSS para la evaluación del estrés psicosocial laboral” Revista Cubana de Salud y Trabajo, Vol. 12.
- Martiningo, A. (2007). “Assédio moral e gestao de pessoas: Uma análise do assédio moral no trabalho e o papel da área de gestao de pessoas. Tesis de Maestría para la Universidad de Brasilia, Brasilia, Brasil.
- Monteiro, S. (2009). “Sofrimento mental e satisfacao no trabalho em profesores de unidades prisionais em Porto Velho”. Tesis de Maestría para la Universidad de Brasilia, Brasilia, Brasil.
- Moreno, B., Gálvez, M., Garrosa, E., y Rodríguez, E. (2005). “La adicción al trabajo”. Psicología Conductual, 13,3, 417-428. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.
- Queiroz, L. (2006). “Assédio Moral no trabalho e interacoessocioprofissionais: Ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não agüentar mais”. Tesis de Maestría para la Universidad de Brasilia, Brasilia, Brasil.
- Spence, J. T. y Robbins, A. S. (1992). “Workaholism: Definition, measurement and preliminary results”. Journal of Personality Assessment 58, 160-178.

Mecanismo de poder político: *Mobbing* ¿individual o grupal?

Karla Fernández Marín
DUMMY

Resumen

Tras asentar que la violencia es la generadora del acoso, se presenta un análisis de doce mecanismos del acoso considerando sus objetivos, estrategias y tácticas. Una vez identificadas las diferencias y coincidencias, se aborda en específico el *mobbing* o acoso laboral e institucional. A partir de la definición de Leymann (1996), se enriquece el concepto con las aproximaciones que han hecho varios estudiosos del tema. Se resalta la diversidad de enfoques teóricos, abordajes metodológicos e intereses, entre los que destaca la definición dada por los organizadores del *I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional*, misma que se analiza y confronta con la propia construcción desde una visión de la ciencia política. Una propuesta que se hace en ese sentido es la defensa del blanco y el castigo al perpetrador, al cual debe tratársele en lo individual y no como un grupo.⁶⁹ De ahí se exponen líneas de acción dirigidas hacia los tomadores de decisiones en un espacio universitario, buscando incidir en la operativización de políticas, planes y programas para que incluyan la prevención y combate de la acción acosadora, la defensa del blanco y el castigo al perpetrador.

Palabras clave: Acoso, violencia, poder.

Introducción

En un contexto en que los procesos globalizadores abarcan múltiples áreas de la vida, los límites y alcances de individuos e instituciones se transforman. El incumplimiento de expectativas individuales acentúa las adaptaciones racionales en un estado que ha sido modificado por fuerzas externas (Elster, 1989:158-159). Por ejemplo, en un ambiente de escasez de recursos de diverso tipo, predomina la acción egoísta.

Esa actitud lleva a la negación del otro, tratando de violentarlo o, más allá, de volcar la voluntad del otro en el propio interés. En un escenario tal que

69. Tanto en la literatura especializada como en el *I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional* la referencia es a blancos de acoso y no a víctimas, pues la victimización es otra cosa.

un individuo con poder está en mejores condiciones, ya que posee recursos y el incentivo para sacar oportunidad de los cambios, sobre todo si éstos no crecen en la misma medida de sus expectativas (Ibíd.:160-161). Sus acciones bien pueden estar motivadas por el miedo o bien por la incertidumbre, que tienen un papel preponderante en la interacción, por no saber cómo va a actuar el otro. De ahí que el acoso se convierte en un mecanismo para obtener sus objetivos. Para lograrlo diseña estrategias y tácticas de acción. Éstas variarán de acuerdo al lugar y tiempo de que se trate.

En un espacio institucional, un individuo puede actuar de forma violenta perpetrando acoso laboral, ejerciendo poder.

Mas no cualquier persona es violenta ni ejerce poder ni acosa. Tampoco quien lo hace realiza sus acciones de forma persistente en su vida. Hay situaciones y aptitudes de personalidad que se conjugan. Lo mismo sucede con los blancos. Eso complica la comprobación del acoso. De ahí que uno se pregunte ¿cómo identificar al perpetrador y al blanco para prevenir el acoso laboral e institucional (*mobbing*) y, en su caso, castigar y defender a quien corresponda? Y ¿cuál sería una definición de acoso que sirviera para ello en instituciones educativas? En el presente capítulo se busca dar respuestas y explicaciones, con el objetivo de desarrollar una definición operativa que sirva para diseñar medidas de seguridad institucional en tal derrotero. Se parte del supuesto de que revertir la relación desigual blanco-perpetrador es la base de las medidas dirigidas a atacar las causas y efectos del acoso. Rediseñar las reglas institucionales y afectar las normas sociales para limitar los alcances de acosadores y ofrecer oportunidades a los eventuales blancos, es una posibilidad que no se puede negar. El puente entre la acción individual del perpetrador y la acción institucional se tiende mediante los mecanismos explicativos que ofrece el individualismo metodológico de Jon Elster. Como las instituciones educativas no están exentas de esto, se hace un planteamiento que las implica.

Poder político, violencia y acoso.

La violencia es uno de los medios del poder político. Este poder es una potencia que ejerce el individuo (racional y emocional) sobre sí, otro u otros con quien (es) se vincula institucionalmente; pero quien también está

sujeto a recibir de aquéllos. Otros de los medios por los cuales se ejerce son la autoridad, la fuerza, la voluntad, el dominio, la coacción, la imposición/defensa, las fuentes económicas, las decisiones. El objetivo de esa potencia es el disfrute que se consigue al desviar, impulsar, frenar, dirigir, vigilar, manipular, ayudar y/o lastimar en la acción, la acción de otros en la búsqueda de un bien manifiesto futuro. Éste puede ser negativo o positivo para el individuo solo o en grupo.⁷⁰

Como se aprecia, el ejercicio del poder político, a través de la violencia como uno de sus tantos medios, es un proceso. Ello conlleva interactividad entre los individuos, en un ambiente y contexto que ofrece oportunidades de manera situacional local.⁷¹ La interacción es compleja, es causal y genera, a su vez, efectos. Los orígenes pueden signarse a diversos fenómenos ya sea externos (contexto y ambiente), como internos, los que involucran los deseos, las creencias y las necesidades. Un ejemplo de frustración de expectativas sería la pretensión de alcanzar una posición social, para ello es necesario un ingreso mediante el cual obtener los indicadores de ese *estatus*, y la creencia de que con un trabajo se puede lograr; mas ahí se presenta el enfrentamiento con la realidad, pues la posibilidad de desempleo limita los cursos de acción y las oportunidades se merman. Esta situación es caldo de cultivo para la generación de deseos, pasiones o emociones. Es el principio del conflicto, primero interno y luego manifiesto hacia otros. Diferente sería si, en el mismo caso, el individuo valora la situación, diseña una estrategia donde en su escala de preferencias escoge las acciones que cree que le brindarán el mejor resultado para obtener su objetivo (la posición social). Habiendo un rasgo de la personalidad que tienda a la aptitud violenta y una situación oportuna, una persona puede acosar a otra como táctica.

Diferentes condiciones externas a los individuos pueden hacer que actúen de manera violenta. Una de ellas es la transformación institucional. Las reglas del juego limitan la violencia pero también la pueden motivar en sus procesos, por ejemplo, de instauración o de consolidación. Aunque el individuo no está determinado por ello, tiene una razón según la cual elige actuar ejerciendo violencia. Esto puede ser así porque en la transformación,

70. Reedición de la construcción propia de la definición operativa de poder político, Fernández (2011). La definición de violencia también está reeditada.

71. Derivado de Elster (2007:205).

las circunstancias le ofrecen un conjunto de oportunidad. De ahí que algunos elijan la acción que prometa el mejor resultado conforme a sus deseos. Si tienen una aptitud perpetradora, elegirá la violencia.⁷²

Una manera es el acoso. Según los descriptores en ciencias de la salud de la *Biblioteca Virtual en Salud*, el acoso es un “curso de conducta dirigida a una persona específica que implica proximidad visual o física repetida (dos o más ocasiones), comunicación no consensual, amenazas verbales, escritas o implícitas, o una combinación de las mismas, que causaría temor a una persona sensata”.⁷³ Debido a que la razón de ser del sitio obedece al ofrecimiento de un servicio de “búsqueda y recuperación de asuntos de la literatura científica”, permite estar de acuerdo en lo general y partir de ahí pasar a desagregar contenidos.

La acción acosadora, por provenir de la violencia y ser ésta uno de los medios de poder político, también es deliberada. Se diferencia por ser asimétrica, pues va dirigida a personas vulnerables desde la perspectiva de superioridad del perpetrador.⁷⁴ Otra característica específica es su repetición y sistematización en el tiempo y espacio. Además, tiene numerosas manifestaciones y comporta variedades en las estrategias y tácticas empleadas, pero especialmente, es difícil de comprobar. Eso es un hueco en la legislación, el no haber tipos ni indicadores mensurables.

El acoso laboral e institucional o *mobbing* es en el que se centra este trabajo. Para llegar a él, se hizo antes una revisión en literatura especializada de los distintos modos de acosar. La intención fue compararlos -mediante la caracterización de cada uno, de sus concepciones, métodos e imaginación en la ejecución-, para problematizar en torno al perpetrador y al blanco, distinguirlos y aportar elementos dirigidos a la prevención, castigo y defensa en instituciones educativas. Ello teniendo en cuenta que, en términos de Elster (1989, 2010), las diferencias entre individuos y oportunidades presentan variaciones. Es decir que cada uno de los tipos enlistados en la siguiente Tabla 1 sólo tiene interés para la presente investigación como

72. En Elster (2007) se observa que la aptitud ocupa un lugar importante en la definición de acción individual.

73. Biblioteca virtual en salud, descriptores en ciencias de la salud, <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm> consultado el 9 de agosto de 2011.

74. En la simétrica, Edreira (2003:132) señala que los contendientes aceptan la confrontación.

una instantánea de un fenómeno más amplio, la cual sirve de referente fijo desde el cual partir en la explicación.

Objetivos, estrategias, mecanismos y tácticas del acosador.

De doce mecanismos identificados se define un proceso que se inicia con el planteamiento de un objetivo, seguido por el diseño de una estrategia, la elección del mecanismo a emplear y, en consecuencia, la táctica a seguir.⁷⁵ Hacerlo de tal modo es para buscar una explicación de este fenómeno, el acoso, por sus mecanismos causales.

Tabla 1. Mecanismos de Acoso.

Mecanismo	Objetivo	Estrategia	Táctica
Sexual	Obtener favores sexuales	Asediar “reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación”. (Código Penal Federal Mexicano, Título Decimoquinto, Capítulo 1, Artículo 259 Bis).	El control, la humillación, la degradación e intimidación de la víctima.
Intelectual	Persigue la afectación directa de “las competencias del capital intelectual”. (Videma y Porto, 2002).	Hacer que se pierda el valor reversible del activo intangible.	Crear un entorno intimidatorio, hostil o humillante para la persona objeto del acoso

75. Las estrategias están referidas a qué medios emplea el acosador para lograr su objetivo en el mediano y largo alcance; y las tácticas al cómo emplea los recursos de que dispone el victimario en el corto y mediano plazo.

Moral	Atentar contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona. (Hirigoyen citada por Arciniega, 2009)	Las estrategias son muy generales, como se puede deducir del mismo texto: “Cualquier manifestación de una conducta abusiva”.	Comportamientos, palabras, actitudes, gestos, escritos cualquiera que sirvan para cumplir el objetivo
Laboral e institucional	Según Apiquiant (2008), “ocasionar problemas socio-laborales y deterioro psíquico a la persona”.	Maltratar psicológicamente a una persona y colocarla en una situación de soledad e indefensión.	...“destruir la reputación de una persona, entorpecer o perturbar la realización de sus labores para hacerlo pasar como incompetente y conseguir su desmotivación laboral para que abandone su empleo” y se realizan “por lo menos una vez por semana” (Ibíd.).
Escolar o bullying	...“el deseo consciente de herir, amenazar o asustar por parte de un alumno” a otro. (Losada et al., 2007)	...“no solo físicamente sino también psicológicamente y emocionalmente [lo] que es menos visible para los profesores, pero que es extremadamente doloroso” para el estudiante (Ibíd.).	...“agresiones físicas, amenazas, vejaciones, coacciones, insultos (...) aislamiento deliberado de la víctima que degenera en una relación jerárquica de dominación –sumisión entre acosador/es y acosado”. (Id).

<p>Inmobiliario</p>	<p>Desalojar a los arrendatarios o propietarios vulnerables “ bajo una falsa apariencia de legalidad” (Eroski consumer, 2007) para obtener beneficios económicos.</p>	<p>Someter a las personas a maltratos psicológicos y físicos o hasta económicos. ... “convencerle para que él mismo abandone la vivienda o minar su paciencia e integridad moral” (Ibíd.).</p>	<p>Aumentos de rentas, desahucios, abandono del mantenimiento de la vivienda o predio en cuestión (dejar que se deteriore), cortes de suministros de agua o luz u otros servicios, entre otras (Gutiérrez, 2008).</p>
<p>Familiar o doméstico</p>	<p>Doblegar o eliminar a algún miembro de la familia que ponga en peligro su ejercicio de poder.</p>	<p>Se desarrolla en un ámbito privado, lo cual lo deja fuera de este análisis. (Ver Soria, 2005)</p>	
<p>Vecinal o blocking</p>	<p>Bloquear (de ahí el vocablo anglosajón blocking) “<i>a una persona, como a gran parte de una comunidad de propietarios, o incluso a su totalidad</i>”. (Caldito, 2009)</p>	<p>Conseguir lo que llama un “efecto eco´ que se produce en la comunidad de propietarios” (negritas en el texto original).</p>	<p>Generar “animadversión colectiva hacia la víctima, la persona agredida, restarle credibilidad, denigrarla, acabar con su reputación, y focalizar hacia ella todos los posibles conflictos, en un porcentaje alto de los casos inexistentes” (Ibíd.).</p>

**ORGANIZACIÓN SOCIAL DEL TRABAJO EN LA POSMODERNIDAD.
SALUD MENTAL, AMBIENTES LABORALES Y VIDA COTIDIANA**

Ideológico	Limitar la posibilidad de expresión y acción una persona con respecto a las creencias e ideas que la caracterizan.	Coinciden con las de los mecanismos intelectual y político e igual que en ellos, uno de los recursos es el convencimiento o seducción de otras personas para ayudar en el cometido.	Desde la generación de rumores que desvirtúen a la persona, hasta control de sus tiempos, movimientos e información. (Ver información periodística)
Político	...“impedir y/o inducir a una acción u omisión, en el cumplimiento de sus funciones, derechos o deberes”. (Escalante y Méndez, 2010)	...ejercer “presión a través de persecución, hostigamiento o amenazas efectuadas por cualquier medio”. (Ibíd.)	Van de “actos de intimidación y hasta amenazas de muerte, en particular en las zonas rurales”. (Id.)
Judicial	Censurar la acción comunicadora. Va dirigido a periodistas.	Hostigamiento y las represalias por investigación de “actos de corrupción o actuaciones indebidas”. (Ver Revista Contralínea, 2010)	
Ciberacoso, <i>CyberStalking</i> , <i>cyberbullying</i> , acoso virtual, <i>network mobbing</i> , acoso mediático y ciber-intimidación	Calumniar y descalificar a una persona u organización.	Empleo de los espacios públicos de Internet y redes sociales, “como son sitios Web, blogs, foros y listas de correo para...	...crear una verdadera campaña organizada para destruir la credibilidad social o profesional de un tercero” (Parés, 2007).

Fuente: Elaboración propia a partir de Fernández y Santos, 2011.

Con base en la clasificación anterior se desprenden los siguientes resultados: 1) Es posible que un perpetrador emplee más de un mecanismo y varias tácticas para alcanzar un mismo objetivo. 2) Puede allegarse de otros medios de poder político para cumplirlo. 3) La seducción o manipulación (Edreida 2003) es recurrente. 4) Hay mecanismos que son muy parecidos, pero lo que cambia es el objetivo. Por ejemplo, en el mecanismo ideológico la acción acosadora es muy parecida al laboral e institucional. 5) El perpetrador, en cualquiera de los mecanismos enunciados, se mueve en planos donde sea que esté su blanco: vertical ascendente o descendente, así como horizontal (Apiquiant, 2008). 6) El carácter de la persona objetivo para acosar es una constante: Vulnerable. Esa indefensión puede ser por género, por preferencias sexuales o culturales, por diferencias de edades, posiciones jerárquicas, nacionalidades, religiones, estatus, capacidades físicas, habilidades, caracteres, temperamentos, personalidades, actitudes, expectativas, formación académica, intelecto. 7) Algunos mecanismos han documentado más el ataque hacia un perfil. Por ejemplo, el escolar es entre estudiante-estudiante o profesores-estudiante; o el inmobiliario, hacia personas de tercera edad. Pero aun dentro de este parámetro, pueden estar combinadas algunas de las características arriba señaladas. 8) Por otro lado, blanco y acosador no son siempre los mismos. Cambian dependiendo las oportunidades. Esto es, el acosador no lo es de manera persistente con todas las personas que puedan ser vulnerables. Sólo una, dependiendo de la oportunidad y el objetivo que persiga. Él mismo puede ser blanco alguna vez. Y no toda persona indefensa es blanco de un acosador.

Algo que no se explicita en la clasificación (y por lo tanto no se anotó en la parte de los resultados consecuentes), pero que está presente de manera implícita en la literatura especializada, es que el acosador puede o no hacerse visible. Eso depende si recurre a las artimañas seductoras para involucrar a alguien más que se alíe a la perpetración. Esa cualidad dificulta la demostración jurídica del acoso: al no haber perpetrador, no hay daño.

Pero la importancia dada a los testigos de la acción acosadora, es mínima en los documentos estudiados.⁷⁶ Por eso no aparece tampoco en la anterior Tabla 1.

76. Para más información, ver Parés, Marina (2009).

Los perfiles psicológicos del perpetrador y el blanco son variados y no descuellan en la caracterización presentada. Uno que se apega al enfoque aquí planteado, el de un individuo con racionalidad que actúa diseñando estrategias, es el de Fuertes (2003), quien resalta tres destrezas del perpetrador: “la posibilidad de acosar simultáneamente a más de un individuo, manteniéndolos separados e incluso ignorándose y odiándose mutuamente; la de controlar su propia imagen: muy correcta en público, y particularmente ante los superiores, e inmoral y perversa en la privacidad del grupo; y la de seducir y embaucar a su propio grupo de acólitos”.

Por otro lado, en cuanto a los blancos, o como precisa González de Rivera (2001), “sujetos en riesgo de padecer ‘mobbing’”, hay tres criterios de clasificación del autor que aquí se resaltan, debido a que son globales, integradores y van más allá que la vulnerabilidad de la que se encontró en la mayoría de los documentos con los cuales se elaboró la Tabla 1:⁷⁷

1. Los envidiables, personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia.
2. Los vulnerables, individuos con alguna peculiaridad o defecto, o, simplemente, depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos y
3. Los amenazantes, activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura (González de Rivera, 2001).

Tras la clasificación y los resultados directos e indirectos obtenidos a partir de ella, se advierte que hay un alto grado de dificultad para identificar a perpetrador y blanco. Cuando se logra un acercamiento es en la tercera o última fase del curso de acción acosadora (1ª. Incidentes críticos. 2ª. Acoso y estigmatización. 3ª. Intervención de las autoridades 4ª. Exclusión).⁷⁸ Pero aun en esas etapas, la credibilidad del blanco por lo general se pone en duda. Resultado que se explica por la interacción en su ámbito laboral e institucional, pues los alcances de las acciones de

77. Ver además Edreira (2003) y Fuertes (2003).

78. De acuerdo a Leymann, 1996.

cada uno están delimitados por lo que los otros hagan. Ello es así debido a que los procedimientos de trabajo son vinculantes, mediante reglas y normas destinadas a armonizar, por un lado, los incentivos individuales y, por el otro, las metas de la institución. Entonces, para que los tomadores de decisión den fe al dicho del blanco, es preciso que tengan información tanto de sus acciones como de las del supuesto(s) perpetrador(es), incluso las de observadores. De tal manera que, y llegado a las dos últimas etapas de las que refiere Leymann, se pueda descartar la acción no intencional y analizar las externalidades (o costos y beneficios) de la acción acosadora.

Una vez que se ha visto que la identificación de blancos y perpetradores no es posible hacerla con anticipación, quedan algunas preguntas como ¿cuál es la causa de que suceda el acoso? ¿Tiene que ver con algo externo o algo interno? ¿En torno al perpetrador o al blanco? Si es externo, ¿será por algo del contexto o del ambiente? ¿Por la globalización, por la escases, por la transformación institucional? O si es interno ¿será por el incumplimiento de expectativas, por el miedo? Buscar las respuestas implica tener presente que en la elección de la acción individual éstas y otras circunstancias pueden formar el conjunto de oportunidad del perpetrador. También se considera que la decisión del curso de acción dependerá de la ordenación de preferencias que haga, misma que variará en tiempo, espacio e individuo. Empero hay que discurrir que las motivaciones no siempre son visibles, tal vez en un análisis de un caso específico la ausencia de motivo aparente sea una característica, lo cual es grave en el caso que aquí ocupa, pues por ello no se ha podido penalizar. Por eso que la explicación del acoso hay que buscarla en el o los sucesos que lo causaron. Se tienen que observar tanto perpetrador y blanco como situación. Hay que indagar en especial acerca de los deseos y oportunidades, las creencias y emociones del sujeto, porque es posible que algo cambie y él *crea* que la situación le afectará, por lo que resuelve actuar en contra de una persona, ocasionándole problemas para sacar provecho de ello, ya que ha de tener aptitud para hacerlo. Por ejemplo en espacios laborales e institucionales.

Mobbing o Acoso laboral e institucional.

Para elaborar una definición operativa de acoso laboral e institucional o *mobbing*, en este apartado se hace una contrastación y discusión con caracterizaciones de algunos especialistas.

El investigador sueco Leymann (1996) fue el primero en hablar de *mobbing*: "... significa el proceso de atormentar, hostigar, o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo". Aunque, como aporta Fuertes (2003) "se da en relación al trabajo, no necesariamente en el lugar de trabajo. Hay casos de Mobbing durante una baja, incluso de maternidad, sin necesidad de que la empleada pise la empresa un solo instante". Eso es sólo una correlación del *mobbing*.

Se precisa que en el presente estudio se distingue el acoso del hostigamiento, ya que éste es vertical y se ejerce de forma descendente. Mientras que el *mobbing* puede ser horizontal o vertical de forma ascendente, también. Abundando a este respecto, la socióloga Arciniega (2009:16) plantea que el acoso moral en el trabajo puede ser de tres tipos: horizontal ("se produce con el objeto de perjudicar el ascenso del acosado, a quien los acosadores vislumbran como un peligro para su propio ascenso e, incluso, su supervivencia laboral"), vertical ("el acosador es el empleador o quien ejerce autoridad sobre el acosado") y mixto ("la conducta hostil de los propios compañeros se suma la actitud complaciente e incluso estimulante del empleador o de sus representantes").⁷⁹ Se puede concluir que el miedo y la envidia son emociones motivadoras del acoso, el cual se perpetra de manera directa o por mediación de terceros.

El mismo Leymann distingue el *mobbing* del *bullying*, ubicando al primero como una acción entre personas adultas, mientras que al segundo lo coloca entre niños y adolescentes escolares que ejercen violencia física.⁸⁰ A este respecto, Edreira (2003:133) va más allá, para ella el *bullying*, a diferencia del *mobbing* que denota violencia de organización, "hace

79. Como ejemplo sirven los resultados del "Barómetro Cisneros IX" publicados en el *Libro blanco* (2006:79) indican que: "Solo uno de cada tres casos de mobbing lo practican jefes; 31% de los casos de mobbing son de compañero a compañero; 25 % de los casos de mobbing tienen como autor a un alumno; los padres son los autores de los casos en un 6,5%".

80. El término *harassment* Leymann lo emplea como sinónimo, lo mismo que aquí se hará.

referencia a la violencia ejercida por un individuo contra otros”. E incluso introduce el concepto de *bossing* para “el caso de organizaciones o empresas que promueven y recompensan el *mobbing*” (Ibíd.:134).⁸¹

Leymann operativiza la definición, centrándola en la repetición de las acciones:

El Psicoterror o Mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (definición estadística: al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social.

Resaltan las frecuencias estadísticas encerradas entre paréntesis. La subjetividad del daño, lo intangible de algunas consecuencias, llevan a pensar que ese criterio es un cartabón para la toma de decisiones en el momento de institucionalizar la prevención, de corregir o sancionar al perpetrador y de ayudar o resarcir al blanco. Por eso se resalta lo que aporta Fuertes (2003) “se olvida que es una abstracción estadística útil para hacer inferencias sobre índices poblacionales a través de una muestra, pero no para precisar casos únicos”. Por otro lado, si se sigue la definición de Leymann (1996), entonces la sistematización, frecuencias, persistencia y periodos pueden referir a un perpetrador obstinado y con aptitud para buscar o crear las oportunidades. Fuera de esto, hay que plantearse preguntas acerca de la situación más allá de los rasgos de la personalidad, ya que ésta tiene mayor poder explicativo que aquéllos (Elster, 2010): ¿Qué situaciones estarán en qué ordenación de preferencia para la actividad

81. Para Velázquez (2006), el *bossing* es “un tipo de conducta que puede presentarse por lo común en empresas de menor tamaño, muchas veces de carácter familiar”.

acosadora? En ese sentido, ¿el perpetrador diseña las oportunidades para cumplir su objetivo? ¿Cómo aprovecha las oportunidades generadas por la interacción? ¿Aumenta su actuación cuando hay más involucrados con su objetivo? En caso afirmativo ¿se vuelve más sistemático o frecuente o persistente o lo hace por tiempos más extendidos? ¿Disminuye en caso de que sea alta la posibilidad de que existan más observadores? Al tratar de responder a estas inquietudes se observa que la situación es tan inestable como el comportamiento, por lo que tampoco es por esa única vía por la cual se llega a una definición definitiva de *mobbing*.

Para Apiquiant (2008), desde la psicología laboral, el acoso moral tiene por objeto ocasionar problemas socio-laborales y deterioro psíquico al blanco: Dañar la autoestima, la salud, la integridad, la libertad, la seguridad y el desarrollo de la persona. Pero hay que precisar, como afirma Blanco (2002:109), que el *mobbing* “no es una enfermedad, es un proceso de violencia que se instala en las relaciones de trabajo”. Se confirma que es causado por “una conducta humana voluntaria” (Blanco, 2002:114); en otras palabras, hay una motivación sobre las consecuencias de la acción (Elster, 2007:99-102).

Asimismo, el acoso laboral e institucional tiene secuelas económicas para la persona que se pueden transpolar a la sociedad: La “baja laboral, jubilación anticipada, pérdida de empleo, pérdida de prestigio profesional” (Gutiérrez y Mugarra, 2003). Ya antes Leyman (1996) había anticipado que si la acción acosadora “se mantiene durante años, en ciertos extremos puede conducir a la exclusión del mercado laboral, cuando el individuo afectado es incapaz de encontrar un nuevo empleo debido al daño psicológico infligido”. Del conjunto de oportunidad, las restricciones socio-económicas son las que impulsan el mecanismo empleado por el perpetrador, como se vio en la tabla 1; de ahí parten las estrategias y tácticas utilizadas para que el blanco las sufra.

Varias son las razones por las cuales se ejerce el *mobbing*, pero el *Libro blanco* (2006:56-57) aporta un argumento interesante: “no se trata de algo que la persona haya hecho, sino más bien de ‘algo que **no** ha hecho’: no ser sumiso, no ser servil, no dejarse manipular, no transigir con la mentira o los enjuagues, no mirar hacia otro lado ante la corrupción o los desmanes, no dejarse avasallar sexualmente, no ser un mediocre profesional, no ser igual que los demás, etc...” Son un grupo hipotético de acciones esperadas por el perpetrador y que motivan su acto.

En ese mismo rumbo, según Moreno-Jiménez *et al* (2005:628), se detecta una convergencia en el análisis respecto a las causas del acoso laboral e institucional, centrado en la influencia organizacional; esto es, que hay un “vínculo entre el acoso y un incremento en las presiones para la eficiencia, la velocidad y la competición laboral, tanto interna como externa”. Ello se debe, entre otras cosas, a la transformación institucional, la que en su momento proporciona oportunidades que generan deseos (basados en miedos o en creencias acerca de expectativas de beneficio), lo que lleva al perpetrador a actuar.

Por otro lado, se insiste en la tendencia hacia el origen en la personalidad, como señala Moreno-Jiménez (2006), pero con otra visión: “integrar las variables de personalidad en el estudio y análisis del proceso de acoso (Zapf y Einarsen, 2003), aunque siempre con la precaución de no culpar a la víctima. El énfasis no está tanto en la causalidad como en la vulnerabilidad”. En esta postura, coherente con lo que se ha venido sosteniendo, no se entiende al blanco como la causa en sí que mueve al perpetrador. A no ataca a B por ser B, sino porque la oportunidad lo apremia y sus deseos, creencias y aptitud se conjuntan. Eso convierte a B en persona vulnerable en ese momento y lugar. En otras palabras, el individuo B pudo haber pasado desapercibido a A antes de la oportunidad o, incluso viéndola, no creyó o deseó acosar. Más aun, A pudo desear realizar alguna acción en contra de B, ya que en el tiempo X consiguió hacerlo, pero no tuvo la aptitud para llevar a cabo su deseo. Es así que la acción acosadora es vista como un proceso de interacción y analizada e interpretada en un ambiente y contextos específicos. No se cae en la ligereza de generalizar.

Definición operativa diferenciada

Como se puede observar, la diversidad de enfoques teóricos, abordajes metodológicos, intereses, es vasta, el origen es el mismo -en los estudios de Leymann e Hirigoyen coinciden casi todos-, pero el análisis y explicación desde cada disciplina, institución, sector, ciudad, incluso país, son disímiles. Gracias a esa riqueza es que se ha logrado que el fenómeno del acoso laboral e institucional o *mobbing* sea conocido por más personas, que cause interés por precisarlo y llegar a un consenso en torno a su definición operativa. Tal

fue el interés de los convocantes del *I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional*, realizado en la ciudad de México en junio del 2011. La definición de acoso laboral e institucional en la convocatoria era:

...una forma de violencia en la que la agresión hacia el blanco elegido es grupal y se da fundamentalmente a través de comunicación hostil y deshonesta. Los mensajes denostadores son dirigidos principalmente al contexto que rodea a dicho blanco (jefes, subalternos y/o compañeros), a través de: 1. actitudes que intentan impedir que el blanco se exprese, 2. promover su aislamiento, a través de lograr rechazo colectivo, 3. promover su descrédito, invisibilizando o minimizando sus aportes y exagerando o inventando sus errores, defectos y faltas, 4. promover el descrédito de su trabajo, mediante el mismo mecanismo, 5. comprometer su salud, asignándole tareas riesgosas. El acoso laboral e institucional se distingue de otras formas de violencia debido a que ésta es perpetrada por un grupo organizado y porque las agresiones comunicacionales son recurrentes y sistemáticas, así como prolongadas en el tiempo.

Aún esta conceptualización está sujeta a debate. Por ser demasiado general deja fuera muchas de las características antes enunciadas y descritas. Aquí se propone que en la definición operativa de *mobbing* o acoso laboral e institucional se individualice al perpetrador, es decir, que no se lo trate como un grupo.⁸² En caso de haber más implicados, presentarlos como tales, como ayudas para satisfacer el deseo del perpetrador. Aceptar que tal vez también son sujetos del poder de manipulación o seducción del acosador. Eso lleva a calificarlos por una acción de otra índole o magnitud que tiene que ver con coautoría y participación: inducción, actuación por error o desconocimiento, contra la propia voluntad, sin dolo, entre otros.⁸³

Esto se explica porque en la acción colectiva se presentan problemas que tienen que ver con las motivaciones, los costos y beneficios de

82. Fernández (2011b). Reformulación de la propuesta hecha en el *I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional*, Mesa 14 “Blancos y perpetradores”.

83. Ver Piñeiro, Rafael (1986).

participar (Elster, 2007:421-433). Visto del lado de los acosadores, una acción de perpetración por un grupo puede derivar o en la desintegración (si los costos superan a los beneficios) o en un efecto de *bola de nieve* (si los beneficios son tan altos que crece la motivación) por parte de los colaboradores. Dicho de otro modo, al perpetrador se le puede salir de control la jugada. En cualquiera de los dos escenarios anteriores, mirado por parte de los encargados de la aplicación de la legalidad y la justicia, la designación de la responsabilidad pudiera convertirse en un problema para demostrar la participación de cada uno, hablando en términos de la definición de Leymann (1996) en cuanto a sistematización, persistencia y frecuencia y temporalidad, no menor a seis meses.⁸⁴

Es por ello que esta propuesta busca que la defensa del blanco y el castigo al perpetrador se manejen en los ámbitos moral, político y jurídico, diferenciando los costos para el blanco en cada uno. De los dos primeros se desprende la concientización y participación de la comunidad, que es la que va a expresarse con quienes están encargados de planear, diseñar e implementar las políticas en torno a seguridad institucional, lo que conllevará la formulación de dispositivos jurídicos adecuados. Al aislar la acción del perpetrador de un grupo organizado, se logrará fortalecer a los blancos -y a los posibles observadores de una acción acosadora- para que denuncien el hecho. O sea, se revertirá la relación desigual blanco-perpetrador. De tal suerte que la gente pierda el miedo a denunciar o tenga certeza de que su denuncia será procesada. Aplica el mismo argumento de la acción colectiva, al establecer los beneficios y costos de cooperar con la denuncia, aunque reforzados por la norma social y la regla instituida. Es decir, si una vez establecidos los marcos de la defensa institucional un observador no coopera denunciando, puede ser sujeto a la censura social cuando alguien más se entere de su silencio. O peor aún, puede ser sujeto a una sanción normativa. El individuo hará su cálculo y elegirá cooperar.

Aunado a ello, se sugiere que se visibilice al perpetrador de acoso laboral e institucional como un individuo que tiene capacidad de planeación, que su razonamiento es instrumental y que elige a sus blancos por su vulnerabilidad, sin importar el espacio público institucional del que se trate. Así, el jurídico

84. Como en la obra de Lope de Vega, Fuenteovejuna, dada la complicidad, no hay un solo responsable de la muerte del Comendador.

lo podrá catalogar como un delincuente, lo que hasta ahora sólo en contados casos se ha logrado elevar a categoría de delito.

De forma paralela, como medida complementaria no sustituyente, se propone fomentar la cultura del autocuidado y del cuidado del otro. Esta promoción tiene que ver con romper las barreras del miedo a la denuncia. Ya que denunciar la acción acosadora es costosa, tanto afectiva como psicológica y laboralmente, tanto por los blancos o por testigos, se busca minimizar costos distribuyendo beneficios. Aquí se tienden líneas de acción dirigidas hacia los tomadores de decisiones en un espacio universitario.

***Mobbing* en instituciones educativas mexicanas.**

Habiendo recorrido diferentes aportes en torno al acoso laboral e institucional, y una vez expresada la propia propuesta diferenciadora del *mobbing*, vale la pena un último esfuerzo para tratar de incidir en la operativización de políticas, planes y programas en las instituciones del sector educativo, el que por lo general aun sigue estando al margen de diseñar políticas de prevención, defensa del blanco, combate y sanción al perpetrador en el caso de *mobbing* -como paradoja, es uno de los “sectores profesionales donde más incidencia tiene” (Edreira, 2003:134), junto con el medicosocial-. Con la definición precisa se andaría en ese rumbo.

En México, algunas instituciones de educación pública superior ya han avanzado en el sentido de la prevención, defensa, sanción y combate en caso de *mobbing*, como lo son la UNAM, el IPN y la UAEM, por mencionar sólo tres, al institucionalizar la Defensoría de los Derechos Universitarios o Politécnicos, según sea el caso. Pero faltan muchas más.

Estando de acuerdo con Leymann (1996) de que el ámbito laboral se puede convertir en campo de batalla para aniquilar a alguien “sin correr riesgo de penalización”, es por lo que se pone énfasis en que hay que normar el ejercicio del poder en espacios educativos. Ante la ausencia de legislación al respecto en México, queda el motivar a la comunidad universitaria (académica, administrativa, docente, estudiantil, padres de familia) a que promueva la sanción por medios normados, procurando que no se quede tipificado como enfermedad o accidente laboral (Blanco, 2002). La tendencia es a disuadir al oportunista, ya que frente al problema

de la comprobación por parte del blanco, debe primar una lógica en sentido inverso, que aliente el diseño de estrategias de prevención de lo que se entiende como *mobbing*. Y luego, una vez habiendo generado una cultura de autoayuda y apoyo del otro, se debe proceder al diseño de la defensa, la sanción y el combate.

Conclusiones.

Los escenarios de transformación institucional son los más proclives para ejercer poder político. Un medio es con violencia. En ámbitos laborales e institucionales se manifiesta, entre otros mecanismos, con acoso o *mobbing*, pero se ha visto que comprenderlo lleva a la falta de acuerdo. Tanto teórico como jurídico, político, médico, económico, entre otros ámbitos, es un concepto que se presta al debate académico. En ese sentido, este ejercicio intelectual y la consecuente propuesta aquí presentada, aportan algo más en torno a lo que el fenómeno ha motivado. La definición original de *mobbing* despertó el interés de ello pero, en tanto se puede llegar a un consenso, es menester que en las instituciones educativas, las autoridades de universidades públicas que no han creado defensorías universitarias, agreguen en su agenda este tema que, estando enmarcado como uno de los problemas de salud en el trabajo, lo han convertido en un asunto a negociar con los respectivos gremios de trabajadores y se convierte en parte del juego de poder político; o bien, lo han subestimado ambos actores institucionales.

Bibliografía.

- I Congreso Iberoamericano sobre acoso laboral e institucional*, 2011 ENAH, 6 al 8 de julio de 2011, México, disponible en Internet: <http://congresomobbing.wordpress.com/2010/07/13/i-congreso-iberoamericano-sobre-acoso-laboral-e-institucional>.
- Apiquiant, Alejandra, 2008 *El acoso moral o psicológico en el trabajo: mobbing*, artículo de difusión de la Escuela de Psicología de la Universidad Anahuac, México, disponible en Internet: <http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/mobbing.pdf> (consultado el 30 de agosto de 2010).

- Aramendi, Pablo, 2004 “Acoso moral: su tipificación jurídica y su tutela judicial”, en revista *psiquired.com*, disponible en Internet: <http://www.psiquired.com/Acoso/Acosomoraltipificacionjuridica.pdf> (consultado el 2 de mayo de 2011).
- Arciniega, Rosa Silvia, 2009 “El acoso moral (mobbing) en las organizaciones laborales”, en revista *Psicología Iberoamericana*, Vol. 17, No. 2, julio-diciembre, pp. 13-23, Universidad Iberoamericana, México, disponible en Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1339/133912609003.pdf> (consultado el 1 de septiembre de 2010).
- Archer, Margaret, 1982 “Introduction: Theorizing about the expansion of educational system” en *The sociology of educational expansion. Take-off, growth and inflation in educational system*, Sage publ, Michigan.
- Blanco, María José, 2002 “¿Una legislación anti acoso psicológico?” en *Lan Harremanak Revista de relaciones laborales*, No. 7, Apartado II Aspectos legales, pp.97-120, Escuela Universitaria de Relaciones Laborales, Bilbao, disponible en Internet: http://www.lan-harremanak.ehu.es/p231-content/es/contenidos/informacion/rrll_revista/es_revista/adjuntos/revista7.pdf (consultado el 11 de agosto de 2011).
- Descriptores en ciencias de la salud, Biblioteca Virtual en Salud, Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, Sao Paulo, disponible en Internet: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm> (consultado el 9 de agosto de 2011).
- Caldito, Carlos, 2009 “Acoso vecinal: Blocking”, Instituto Europeo Campus Stellae, Santiago de Compostela, disponible en Internet: <http://violencia-iecs.blogspot.com/2009/10/acoso-vecinal-blocking.html> (consultado el 2 de mayo de 2011).
- Código Penal Federal mexicano.
- Edreira, Maria José, 2003 “Fenomenología del acoso moral”, en *LOGOS. Anales del Seminario de Metafísica*, Universidad Complutense, Madrid, pp.131-151, disponible en Internet: <http://www.desastres.org/pdf/acosomoral.pdf> (consultado el 4 de septiembre de 2010).
- Elster, Jon, 1989 *Tuercas y tornillos. Una introducción a los conceptos básicos de las ciencias sociales*, Gedisa, Barcelona.
- Elster, Jon, 2010 *La explicación del comportamiento social. Más tuercas y tornillos para las ciencias sociales*, Gedisa, Barcelona.

- Escalante, Ana Cecilia y Ninet Méndez, 2010 “Sistematización de experiencias de acoso político que viven o han vivido las mujeres que ocupan puestos de elección popular en el nivel local”, Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), Cooperativa Autogestionaria de Servicios Profesionales para la Solidaridad Social (COOPESOLIDAR R.L.), Costa Rica, disponible en Internet: <http://www.un-instraw.org/data/media/documents/PP/Presentaci%C3%B3n-acoso-pol%C3%ADtico.pdf> (consultado el 9 de septiembre de 2011).
- Fernández, S. Karla, 2011 *Los juegos del poder de los dirigentes del SNTE. México, 1989-2005*, Saarbrücken, Alemania, EAE.
- Fernández, S. Karla, 2011b “Los medios del poder político: el juego del acoso” ponencia presentada en el *I Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional*, ENAH, México, 6 al 8 de julio de 2011.
- Fernández, S. Karla y Aristeo Santos, 2011 “Medios del poder político: Acoso. Mecanismo laboral e institucional”, en proceso de dictaminación por la revista *Argumentos*, UAM Xochimilco, México.
- Fuertes, Francisco, 2003 “Elementos y dinámica psicosocial del acoso institucional: cómo prevenirlo y neutralizarlo. El Acoso desde las instituciones” en *Cuadernos de STEs- Intersindical*, No. 1, Sindical de Trabajadoras y Trabajadores de la Enseñanza, Madrid, disponible en Internet: <http://acosolaboral.net/articulos-acoso-laboral/fuertes-martinez-francisco-dinamica-mobbing-prevenirlo.html> (consultado el 2 de mayo de 2011).
- González de Rivera y José Luis Revuelta, 2001 “El síndrome de acoso institucional”, en revista electrónica *Psiquiatria.com* Vol. 5, No.1, Palma de Mallorca, disponible en Internet: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/mobbing.htm> (consultado el 18 de agosto de 2011).
- Gutiérrez, Asun e Itxaso Mugarra, 2003 “Impacto económico del acoso psicológico laboral. Moobing- en la CAPV”, ponencia presentada en *XXIII Jornadas de la Asociación de Economía de la Salud*, 4 a 6 de junio de 2003, Palacio de Congresos, Cádiz, disponible en Internet: <http://huespedes.cica.es/aliens/jaescadiz/Archivos%20pdf/Archivos%20pdf%20tc/115tc.pdf> (consultado el 10 de septiembre de 2010).
- Gutiérrez, Francisco, 2008 *El acoso inmobiliario. Una lucha desigual. El caso de Málaga*, Oficina del defensor del Ciudadano de la Provincia

- de Málaga, disponible en http://www.malaga.es/subidas/general/archivos/ara_813.pdf (consultado en agosto de 2011).
- Leymann, Heinz, 1996 “El Contenido y Desarrollo del Mobbing en el Trabajo” en *European journal of work and organizational psychology*, edición especial denominada *Mobbing and Victimization at Work*, Vol. 5, No. 2, Traducción Psic.
- Francisco Fuertes M., European Association of Work and Organizational Psychology, Tilburg, The Netherlands, pp.165-184, disponible en Internet: <http://acosolaboral.net/pdf/LeymannEI.pdf> (consultado el 10 de mayo de 2011).
- Losada, Nazario José María, Ramiro Losada, Miguel Ángel Alcázar, José Carlos Bouzo y Gregorio Gómez-Jarab, 2007 “Acoso escolar: desde la sensibilidad social a una propuesta de intervención. Reflexiones desde la Legislación española”, en revista electrónica *Letras Jurídicas*, No. 4, primavera, Universidad de Guadalajara, México, disponible en Internet: www.letrasjuridicas.cuci.udg.mx/.../art.%201%20acoso%20escolar..pdf (consultado en 2010).
- Moreno, Jiménez, Bernardo, Alfredo Rodríguez, Eva Garrosa y M.^a Eugenia Morante, 2005 “Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio” en *Psicothema* 2005, Vol. 17, No. 4, Universidad de Oviedo y Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias, Asturias, pp. 627-632, disponible en Internet: www.psicothema.com (consultado el 2 de mayo de 2011).
- Moreno, Jiménez, Bernardo, Rodríguez, Muñoz, Alfredo y Eva Garrosa, 2006, “El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos” en *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, Vol. 22, No. 3, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, pp.363-380, disponible en Internet: <http://www.copmadrid.org/webcopm/resource.do> (consultado el 2 de mayo de 2011).
- Parés, Marina, 2006 “Los círculos de mobbing. Reconocer a los integrantes del círculo acosador”, disponible en Internet: <http://www.acosomoral.org/pdf/LosCirculosMobbing.PDF> (consultado el 4 de septiembre de 2010).
- Parés, Marina, 2007 “Ciber-acoso. Un tema de reflexión”, disponible en Internet: <http://www.acosomoral.org/pdf/ciberacoso.PDF> (consultado en septiembre de 2010).

- Piñeiro, Rafael, 1986 “El tipo penal. Algunas consideraciones en torno al mismo”, serie *Estudios doctrinales*, No. 99, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, disponible en Internet: <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=878> (consultado en agosto de 2011).
- Piñuel y Zavala, Iñaki, 2006 *Libro blanco. Los riesgos psicosociales en el profesorado de la enseñanza pública de la comunidad de Madrid. La incidencia del Estrés, el Burnout y el Mobbing en los docentes de la enseñanza pública de Madrid. Resultados del barómetro Cisneros IX*, Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo-SINDICATO ANPE, Madrid, disponible en Internet: <http://www.acosomoral.org/pdf/LBM.pdf> (consultado el 2 de mayo de 2011).
- Revista *Contralínea*, disponible en Internet: <http://contralinea.info/archivo-revista/index.php/2010/08/29/preocupa-a-relatores-acoso-judicial-a-contralinea> (consultado en julio de 2011).
- Revista *Eroski consumer*, 2007 “Mobbing inmobiliario. : El acoso y la amenaza, inquilinos no deseados”, julio-agosto, disponible en Internet: http://revista.consumer.es/web/es/20070701/practico/consejo_del_mes/71700.php (consultado en mayo de 2010).
- Soria, Miguel Ángel, 2005 “La conducta de acosos en maltratadores y homicidas domésticos” en revista *Intervención psicosocial*, Vol. 14, No. 2, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, pp. 177-188, disponible en Internet: http://juridica.divisionescolpsic.org/articulos-docs/conducta_maltratadores_homicidas.pdf (consultado el 4 de septiembre de 2010).
- Velázquez, Manuel, 2006 “La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o ‘mobbing’”, disponible en Internet: <http://www.acosolaboral.net/articulos-acoso-laboral/velazquez-fernandez-manuel-respuesta-juridica-mobbing.html> (consultado el 2 de mayo de 2011).
- Viedma, José María y Nélica Porto, 2002 “El mobbing un obstáculo para el desarrollo del capital intelectual en la Universidad Pública Española”, en *XII Jornadas Luso-Espanholas de Gestao Científica*, Universidade da Beira Interior, Covilha, Portugal, disponible en Internet: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd56/obstaculo.pdf> (consultado el 2 de septiembre de 2010).

**ORGANIZACIÓN SOCIAL DEL TRABAJO EN LA POSMODERNIDAD.
SALUD MENTAL, AMBIENTES LABORALES Y VIDA COTIDIANA**

Se terminó de imprimir en los talleres
gráficos de Prometeo Editores, S.A. de C.V.
Calle Libertad 1457, Col. Americana
C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco
Tels. (0133) 3826 2726 y 82

Su tiraje consta de 500 ejemplares

Impreso en México | Printed in Mexico