



Grupo 10: Condiciones y medio ambiente de trabajo y salud de los trabajadores

Factores socio-laborales y burn-out: una mirada crítica

María Carolina Cebey

carocebey@yahoo.com.ar

Esteban Córdoba

cordobaesteban@yahoo.com.ar

Liliana Edith Ferrari

ferrarililiana@yahoo.com

Graciela Filippi

gfilippi@psi.uba.ar

María Florencia Trotta

mftrotta@yahoo.com

Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo es relevar y describir dimensiones de burn-out: despersonalización, agotamiento y realización personal en trabajadores de ámbitos público y privado, estableciendo relaciones con otras variables sociolaborales.

Actualmente en el mundo, la inestabilidad y la incertidumbre predominan. Fenómenos como la globalización generan una sensación de transitoriedad donde lo único constante es el cambio. La velocidad con la que ocurren estos sucesos supera ampliamente la capacidad que tiene el hombre para aprehenderlos y asimilarlos, lo que a la larga dificulta la adaptación.

Como consecuencia de ello se manifiesta en las personas la percepción de conflictos y problemas en distintos dominios de la vida, incluyendo el ámbito laboral. Dicho fenómeno se traduce en una tensión personal generadora de estrés (Schmidt, Leibovich de Figueroa, González & Marconi, 2003).

Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2008), esta reacción y sus efectos negativos son nocivos tanto para el trabajador como para las

organizaciones, y es producto entre otros factores del incremento en las exigencias laborales.

En referencia a dicha problemática, la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1984) ha expuesto la necesidad de considerar las condiciones del medioambiente del trabajo, destacando dentro de las mismas a los factores psicosociales que enmarcan las relaciones laborales por tratarse de elementos claves a la hora de analizar la salud mental y física, el rendimiento o la satisfacción laboral (OIT).

Gil-Monte (2009) explica que, cuando dicho factores son desfavorables, se convierten en factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral causantes de daño psicológico, físico y social. Asimismo, manifiesta que en las últimas décadas una de las principales consecuencias de estos riesgos ha sido el denominado burn-out.

Dicho dato también se puede corroborar en los estudios realizados por varios autores en la Argentina, entre ellos los dedicados al ámbito de los profesionales de la salud (Pérez Jáuregui, 2000, 2005; Zaldúa & Lodieu, 2000; Quiroga, 2008; Quiroga & Brunet, 2008; Quiroga, Brunet, Mandolesi & Cattaneo, 2009). De igual manera, en aquellos que relevaron el tema frente a las nuevas demandas laborales (Bosquet, 2008; Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001; Shaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá & Bakker, 2002; Salanova, 2006; Salanova & Llorens, 2008).

Aunque sin desestimar el papel de los factores personales en la configuración del síndrome, las posturas contemporáneas en relación con el estrés y el burn-out enfatizan cada vez más el entorno psicosocial de trabajo como su punto de origen (Martínez & Salanova, 2003; Marrau, 2009; León-Rubio; Cantero & León-Pérez, 2011; Napoli & Cebey, 2011). Desde esta perspectiva, la sensación de estrés –antesala del burn-out – no es experimentada por todos los trabajadores ni de la misma manera, sino que, para que tenga lugar, debe darse un interjuego entre las variables personales y aquellas propias del ambiente de trabajo (Sicardi & Novo, 2010; Napoli & Cebey, 2011).

Conceptualmente, los expertos suelen acordar en considerarlo una modalidad de estrés crónico cuya indagación sistemática se inicia a mediados de la década del 70 (Freudenberger, 1974; Maslach & Jackson, 1981). A diferencia de otras formas del estrés laboral, la especificidad del síndrome proviene del

tipo de prácticas que los trabajadores afectados desempeñan: principalmente, la atención de personas en situación de necesidad o dependencia y que requieren una asistencia prolongada y/o intensa (Zaldúa, Lodieu & Koloditzky, 2000). Ejemplos de profesiones y ocupaciones principalmente expuestas a padecer burn-out son el cuidado de la salud, la docencia y la atención al público –usuarios, clientes, etc. –.

Es un lugar común retomar la propuesta de Maslach (1982) acerca de la configuración tridimensional del síndrome: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización o deshumanización, y falta de realización personal.

El primero remite a un estado de cansancio desproporcionado en relación con el trabajo que se realiza. Aquí, el trabajador se siente ansioso, se torna irritable y se vuelve incapaz de encontrar disfrute en su actividad.

En el segundo, lo que prima es la desmoralización: el trabajador experimenta sensaciones de impotencia e indefensión, alternando entre conductas de depresión y hostilidad. Gil-Monte (2003) añade, también, la falta de respeto y la humillación de los destinatarios de la labor del trabajador como modalidades de expresión de la hostilidad para con el entorno.

El tercero, afecta de modo directo la autoestima del trabajador, quien tiende a percibir y calificar negativamente su desempeño y capacidad profesional. Al mismo tiempo, comienza a focalizarse de modo patológico en su trabajo, lo que suele llevar a conductas de aislamiento en relación con otras esferas vitales, como la intimidad, la familia y otros espacios de interacción social.

Como puede apreciarse y siguiendo a Rodríguez Díaz (2010), el deterioro del trabajador puede ser mayor que un simple tipo de ‘estrés’ o ‘agotamiento’, impactando directamente en su bienestar psicosocial.

El síndrome del burn-out ha sido ampliamente indagado en las últimas décadas, mostrando estas investigaciones profesiones y rubros con mayor exposición a su padecimiento o ampliamente en riesgo (Zaldúa et al., 2000; Arís Redó, 2009; Rodríguez Díaz, 2010).

Para el contexto español, por ejemplo, se encontrarían en esta posición los docentes de educación infantil y primaria, quienes muestran niveles altos de *cansancio emocional* –por sobre las otras dos dimensiones del síndrome – incluso en edades de plena actividad aún (Arís Redó, 2009). Lo mismo valdría para sus contrapartes portuguesas, quienes mostraron altos niveles de

desgaste psíquico y *agotamiento emocional* (Figuerido-Ferraz, Gil-Monte & Grau-Alberola, 2009).

Para el contexto local, otro ejemplo es de los trabajadores de la salud que se desempeñan en hospitales públicos (Zaldúa et al., 2000). De acuerdo con esta investigación, los niveles más altos de *despersonalización* se expresan en los médicos de guardia, quienes se distanciarían –deshumanizándolos – de los pacientes y la sobrecarga propia del rol por medio de esta medida defensiva/protectora (Zaldúa et al.).

Además, se han aportado nuevas comprensiones para las dimensiones que componen el síndrome. Mientras que Winnubst (1993) resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como aspectos fundamentales en la causa del síndrome, Mintzberg (1988) supone que el apoyo social es una variable central para la intervención sobre esta patología en la organización; también se han mencionado “elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción personal” (Martínez, 1997, p.48).

No obstante, el estudio de una patología laboral como ésta no implica de modo necesario que su incidencia haya mermado o que las condiciones laborales de las que emerge se hayan modificado o mejorado.

La preocupación creciente de los diversos organismos y especialistas protectores de la salud psicofísica de los trabajadores en sus espacios laborales por contribuir a la creación de ambientes de trabajo seguros, saludables y de calidad fundamentan la continuidad de la exploración de esta enfermedad laboral, al tiempo que se hace necesaria la reexaminación crítica de los factores socio-laborales asociados a la misma. Por ello, las hipótesis que guían este trabajo son las siguientes:

H1: “Existen diferencias en las dimensiones de burnout en aquellos trabajadores que se desempeñan en el ámbito público con respecto a los que se desempeñan en la esfera privada”

H2: “Existen otras variables sociolaborales que operan como catalizadores o preventores en la aparición de este síndrome en los trabajadores”

METODOLOGÍA

Objetivos generales y específicos

- Relevar y describir dimensiones de burn-out: despersonalización, agotamiento y realización personal.
- Comparar ámbito de inserción, edad, nivel de estudio, sexo, tipo de contratación y tenencia de gente a cargo.

Tipo de estudio o diseño

Se realizó un estudio empírico descriptivo-comparativo, transversal con un abordaje cuantitativo.

Población

La población está constituida por hombres y mujeres con y sin estudios universitarios, con ocupación laboral y residencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.

Muestra

Se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 307 sujetos de la Ciudad de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires. El 31,2% es de género masculino y el 68,8% femenino, con una edad promedio de 33,80 años (DT=10,945; Mediana= 30 años; Máx.=67 años, Mín.=19 años). En lo que respecta al nivel de educación formal, el 21,9% tienen al menos secundario completo, mientras que el resto presenta estudios de nivel terciario (12,9 %) y universitario (65,2 %).

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó un cuestionario autoadministrado compuesto por:

- Cuestionario de datos socio-demográficos y socio-laborales (construido ad-hoc para la presente investigación).
- «Maslach Burnout Inventory» (MBI) (Maslach & Jackson, 1986, versión adaptada, Gil-Monte et al, 1997). El cuestionario consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas realización personal en el trabajo (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización

(5 ítems). Los sujetos valoran cada ítem del cuestionario con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el ítem durante el último año. Esta escala de frecuencia tiene 7 grados que van de 0 («Nunca») a 6 («Todos los días»).

RESULTADOS

Se encontró en la muestra relevada que los jóvenes (hasta 31 años) muestran mayor agotamiento emocional y despersonalización y menor realización personal que los adultos mayores de 42 años.

Asimismo, se encontraron diferencias significativas en agotamiento emocional (Chi-cuadrado=9.532; $p<.05$), despersonalización (Chi-cuadrado=9.362; $p<.05$) y en realización personal ($F(3,274)=3,546$; $p<.05$) según la variable edad. Las diferencias se dan entre el grupo de 26 a 31 años y el grupo de más de 42 años, siendo las puntuaciones mayores en las primeras dos dimensiones para el primer grupo y menores en la tercera dimensión para el mismo.

En la variable sexo se hallaron diferencias significativas en despersonalización ($U=7420$; $p<.05$), siendo las mayores puntuaciones para el grupo de los hombres.

No se observaron diferencias según el ámbito laboral, la tenencia de gente a cargo, el nivel de estudios y el tipo de contratación.

DISCUSIÓN

En consonancia con los resultados expuestos, a la precarización como norma y a la flexibilidad como política por la cual se plasma, parecen corresponderle trayectorias vitales y laborales enmarcadas en la inestabilidad, el cambio y la incertidumbre (Artigas, Cebey, Ferrari & Filippi, 2009).

El no haberse corroborado la hipótesis de la existencia de diferencias en los trabajadores según el ámbito de pertenencia, podría estar indicando que las exigencias laborales y las condiciones y organización del trabajo provocan efectos homogéneos en trabajadores de dos sistemas ideológicamente diferentes en términos de significaciones atribuidas a tales espacios.

En este sentido, los factores de riesgo psicosocial vinculados a la organización del trabajo y al contexto en el que éste se realiza podrían operar como precursores de estrés y burn-out con la misma intensidad en ambos sectores de actividad. O bien, podría tratarse de aspectos específicos diferenciables, pero que se compensan en su peso relativo para producir los mismos efectos. En todos los casos, esto requeriría de estudios que profundizaran los precursores en cada uno de esos ámbitos.

Asimismo, el hecho de no encontrar tampoco diferencias según la tenencia de gente a cargo se sumaría a lo antedicho, pues no serían ya las responsabilidades de coordinación o supervisión variables catalizadoras del padecimiento del síndrome sino que éste afectaría a los trabajadores por igual, más allá del puesto jerárquico que ocupen y las tareas que a éste se asocien.

En paralelo y contrariamente a lo que podría creerse, tampoco la modalidad de contrato tendría poder predictor respecto de este padecimiento. De acuerdo con los resultados hallados, elementos otrora considerados protectores –al menos, en términos legales –, como las garantías asociadas al empleo formal tradicional, resultarían mediaciones insuficientes para la emergencia de este fenómeno, pues no existen diferencias en las distintas dimensiones del burn-out según se posea un contrato permanente o uno temporario.

No obstante y según cómo se lo interprete, la edad sí parece ser un catalizador o un protector para este síndrome, lo que corroboraría en parte la segunda hipótesis planteada.

Como hemos señalado, la gente joven (menores de 31 años) parece estar más expuesta a los padecimientos de esta enfermedad. A modo de conjetura, puede argumentarse que la dificultad de ingreso, adaptación y adecuación al mercado laboral en muchas oportunidades colocaría a los jóvenes frente a la necesidad de pagar una suerte de ‘derecho de piso’ en términos del acceso a y la permanencia en las organizaciones laborales (Cebey, 2012). En las experiencias positivas de este pasaje, Ferrari (2007) denomina ‘flexibilidad del inicio’ al movimiento subjetivo de apertura a las nuevas reglas y costumbres de la organización, el que sería vivido con deseabilidad por muchos jóvenes. Sin embargo, el primer empleo o trabajo expondría a este grupo generacional también a la ejecución de tareas que se perciben como infracalificadas, fragmentarias, monótonas o sin sentido.

En el otro extremo, los trabajadores de más de 42 años podrían poseer mayor margen de tolerancia ante el sistema de exigencias laborales o un aprendizaje social más efectivo en términos de los procesos de inteligencia emocional (Berrios, 2009) y/o las defensas relativas a los afectos tóxicos generados por el trabajo (Dejours, 2013; Ferrari, Filippi, Cebey, Córdoba & Napoli, en evaluación). Asimismo, este grupo también podría haber neutralizado los efectos de despersonalización a partir de los aportes identitarios que realizan los otros subsistemas de la vida adulta, como pueden ser la familia o las actividades paralelas al trabajo. Sin embargo, es precisamente en este rango etario en donde se evidencia que la trayectoria laboral tiene una correlación inversa con el desarrollo de las potencias y talentos asociados al crecimiento personal, lo cual se vincula a la percepción negativa de logros o efectividad por parte de los trabajadores.

Por último y en relación con el género, se encontró que los hombres sufren mayor despersonalización que las mujeres. Este resultado, que es contrario a los hallazgos de Marrau (2004) pero cercano a los de Cifre, Salanova & Franco (2011), indicaría que las mujeres no se encontrarían en posición de mayor vulnerabilidad frente a condiciones laborales poco favorables. Por el contrario, serían los hombres quienes más experimentarían sensaciones de impotencia e indefensión, alternando entre conductas de depresión y hostilidad.

Como en el estudio de Cifre et al., quizás aquí también esto se deba a la carencia –o menor desarrollo– de recursos de afrontamiento de los hombres frente a las demandas y exigencias laborales, quienes no implementarían medidas protectoras como las estrategias emocionales y expresivas –por ejemplo, el hablar de los problemas laborales interpersonales– ni la auto-percepción de recursos sociales –apoyo social y liderazgo– e individuales –competencia–.

Además de las limitaciones propias del tipo de estudio, esta indagación podría verse enriquecida a partir del análisis cualitativo de las trayectorias laborales de los sujetos participantes, de modo tal de estudiar en profundidad las percepciones en torno al síndrome, su configuración y sus efectos psicofísicos y socio-subjetivos.

No obstante, a la hora de diagramar intervenciones habría que generar estrategias diferenciales que contemplen las dificultades específicas de los grupos en función de rango etario o género.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arís Redó, N. (2009). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7 (18), 829-848.
- Artigas, M. V.; Cebey, M. C.; Ferrari, L. E.; Filippi, G. L. (2009). Subjetividades precarias. Rasgos y efectos de las transformaciones en el mundo laboral. IV Congreso Marplatense de Psicología, de alcance nacional e internacional "Ideales sociales, Psicología y Comunidad". Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata. 3, 4 y 5 de Diciembre de 2009, Mar del Plata. ISBN 978-987-544-335-5
- Berrios, M. P. (2009). Inteligencia Emocional en el ámbito laboral. En Augusto, J. M. (Dir. y Coord.) *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional*, 157-173. Jaén: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Jaén.
- Bosquet, M. (2008). *Quemados. El síndrome de burnout. Qué es y como superarlo*. Barcelona: Paidós.
- Cebey, M. C. (2012). *Aproximación cualitativa al trabajo y la violencia laboral desde la perspectiva de la generación Y*. Trabajo final integrador. CABA:

- Carrera de Especialización en Psicología Organizacional y del Trabajo, Postgrado, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Cifre, E.; Salanova, M. & Franco, J. (2011). Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias? *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 82, 28-36.
- Dejours, Ch. (2013). Entrevista. Christophe Dejours en Argentina: La transformación del trabajo provocó la crisis en Europa (Parte I). Extraído 14/05/2013, de: <http://www.argenpress.info/2013/05/christophe-dejours-en-argentina-la.html>
- Ferrari, L. (2007). *Insignificantizaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en Buenos Aires entre el 2003 y el 2005*. Tesis doctoral. Barcelona: Hemeroteca UAB.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Cebey, M. C.; Córdoba, E. & Napoli, M. L. (en evaluación). Variables socio-organizativas y sociodemográficas de alto impacto en los procesos de acoso laboral. *XX Anuario de investigaciones*. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA.
- Figuerido-Ferraz, H., Gil-Monte, P. & Grau-Alberola, E. (2009). Prevalencia del síndrome de Quemarse por el Trabajo (*Burnout*) en una muestra de maestros portugueses. *Aletheia*, 29, 6-15.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Marrau, M. C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 5(2), 53-68.
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 19(1), 167-177.
- Martínez, M. & Guerra, P. (1997). Síndrome de Burnout: el riesgo de ser profesional de ayuda. *Revista Salud y Cambio*, 6 (23), 45-58.
- Martínez, I. & Salanova, M. (2003). Niveles de *burnout* y *engagement* en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 330, 361-384.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New York: Prentice Hall Press.

- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(99), 99-113.
- Maslach, C., Shaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Napoli, M. L.; Cebey, M. C. (2011). Coreografías organizacionales: cisnes danzantes en las aguas de la excelencia. *Journal Ética & Cine. Revista Académica Cuatrimestral*, 1 (1), 59-74. ISSN 2250-5415. Disponible en: http://journal.eticaycine.org/IMG/pdf/Napoli_Cebey_Coreografias_organizacionales.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, 6. Francia: WHO. Extraído el 28 Diciembre, 2011 de http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, 56. Ginebra: OIT
- Pérez Jáuregui, M. I. (2000). *Cuando el estrés laboral se llama Burnout (quemarse en el trabajo). Causas y estrategias de afrontamiento*. Buenos Aires: Universidad Libros.
- Pérez Jáuregui, M. I. (2005). *Estrés laboral y síndrome de Burnout. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos*. Buenos Aires: Psicoteca.
- Quiroga, V. (2008) El síndrome de Burnout en trabajadores de enfermería de la ciudad de Rosario. *Anales de discapacidad y salud mental*, 1 (7 y 8), 86-95.
- Quiroga, V. y Brunet, M. (2008). El síndrome de burn out en los trabajadores de enfermería de hospitales públicos. Memorias de las XV Jornadas de Investigación. Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Buenos Aires. Argentina.
- Quiroga, V.; Brunet, M.; Mandolesi, M & Cattaneo, M. R. (2009). Burnout y Malestar en trabajadores de enfermería. Apuntes Comparativos. Memorias del I Congreso Internacional de Investigación y Práctica profesional en Psicología. XVI Jornadas de Investigación y V Encuentro de investigadores en psicología del MERCOSUR. ISSN: 1669-5097.

- Rodríguez Díaz, M. (2010). Burnout: un fenómeno creciente. *Psicología desde el Caribe*, 26, julio-diciembre, VII-X.
- Salanova, M. (2006). Medidas y evaluaciones del burnout: nuevas perspectivas. En Gil-Monte; Salanova; Aragón y Schaufeli (Eds.), *El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (pp. 27-43). Valencia: Diputación de Valencia.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables: una perspectiva desde la psicología positiva, en Vázquez, C. y Hervás, G. (Eds.), *Psicología Positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova, M. & Llorens. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29, 59-67.
- Salanova, M., Grau, R. Ma., & Martínez, I. (2005). Demandas Laborales y Conductas de Afrontamiento: El rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17, 390-295.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schmidt, V., Leibovich, N., González, M., & Marconi, A. (2003). Inventario de estrés ocupacional (OSI): la muestra argentina. Buenos Aires: Departamento de Publicaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Sicardi, E. & Novo, P. (2010) Estrés y burn out. En Filippi, G.; Zubieta, E. (Comp.) *Psicología y trabajo, una relación posible*. Buenos Aires: Eudeba.
- Zaldúa, G. & Lodieu, M. (2000). El burnout. La salud de los trabajadores de la salud. *Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología*. UBA, 5, 151-170.
- Zaldúa, G., Lodieu, M. T. & Koloditzky, D. (2000). La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del síndrome de burnout en hospitales públicos de la ciudad autónoma de Buenos Aires. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá* 19 (4), 167-172.