

Consecuencias de las políticas neoliberales sobre el trabajo y la salud de académicos universitarios: el burnout como fenómeno emergente

Neoliberal policy consequences on the work and health of university academics: burnout as an emergent phenomenon

Susana Martínez Alcántara¹ y María de Lourdes Preciado Serrano²

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue identificar cómo las políticas neoliberales instrumentadas en las universidades han configurado condiciones laborales precarias, donde la interacción humana se torna conflictiva y difícil y sienta las bases para el desarrollo del burnout, el cual es entendido como una respuesta frente al estrés laboral crónico que incluye agotamiento, despersonalización y falta de realización personal, y que se ha constituido en uno de los trastornos que mayor impacto están teniendo sobre la salud de los trabajadores académicos.

Palabras clave: Políticas neoliberales; Sector servicios; Universidades; Burnout; Interacción humana.

ABSTRACT

The aim of this study was to identify how neo-liberal policies implemented in universities have destabilized the employment conditions, adding conflict and obstacles to human interaction, and sowing the seeds of burnout. Burnout is a response to chronic job stress and includes exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment. It is one of the disorders with the greatest impact on academic workers' health.

Key words: Neo-liberal policies; Service sector; Universities; Burnout; Human interaction.

Una de las razones del interés por abordar el problema del burnout tiene que ver con el deterioro de las relaciones humanas que ha venido ocurriendo en los centros laborales, sobre todo en aquellos que se insertan predominantemente en el sector de los servicios, el cual ha venido creciendo y desplazando al sector productivo. Éste es un fenómeno que ha aparecido en las últimas décadas y consecuencia de las formas adoptadas para dar solución a la crisis por la que atravesaron los países de América Latina, incluido México, en los años ochenta. Junto con la expansión de los servicios, se han venido fijando una serie de políticas laborales de corte neoliberal bajo una lógica de racionalizar los insumos, de “hacer más con menos”, lo que ha implicado una asignación limitada de recursos económicos, humanos

¹ Maestría en Ciencias en Salud de los Trabajadores, División de Ciencias Biológicas y de la Salud, Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, Calzada del Hueso 1100, Col. Villa Quietud, Delegación Coyoacán, 04960 México D. F., México, tel. (55)54-83-72-05, fax (55) 54-83-75-37, dirección electrónica: smartin@correo.xoc.uam.mx. Artículo recibido el 13 de junio y aceptado el 23 de noviembre de 2008.

² Doctorado en Ciencias en Salud en el Trabajo, Universidad de Guadalajara, Sierra Mojada 950, Edif. N, Puertas 2 y 3, Col. Independencia, 44340 Guadalajara, Jal. México, correo electrónico: malourdespre@yahoo.com.mx.

y materiales a distintas instituciones, sin estar exentas las universidades de los embates de tales políticas.

A consecuencia de ello, cada día es más difícil establecer relaciones armoniosas entre los trabajadores de aquellos centros laborales que tienen la interacción humana como parte de los contenidos del trabajo. Si de por sí ésta es un fenómeno complejo, tan antigua como la vida misma, pero tan necesaria para el desarrollo y preservación de la especie, obligar a grupos de trabajadores al desarrollo de tareas que implica el contacto permanente entre individuos sin las condiciones adecuadas para su realización, con una sobrecarga de trabajo que se tiene que asumir debido a la carencia de personal en las instituciones por renuncia, despido o muerte, y sin los insumos suficientes para hacer adecuadamente el trabajo, provee las condiciones para la aparición de trastornos de distinta naturaleza, tales como burnout, fatiga, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, padecimientos músculo-esqueléticos, entre otros.

En este trabajo se tuvo como objetivo identificar la manera en que las políticas neoliberales instrumentadas en las universidades han configurado condiciones laborales precarias, donde la intensificación y la prolongación de la jornada laboral —que son una consecuencia de dichas políticas— sientan las bases para el desarrollo del burnout, como uno de los trastornos que mayor impacto está teniendo sobre la salud de los trabajadores, además de otros que no han sido estudiados con el mismo interés pero que empiezan a tener un lugar importante en el perfil de morbilidad de los trabajadores académicos. Se espera así poder contribuir en el estudio de la salud de los profesores universitarios, ya que generalmente los académicos se concentran en el estudio de otros grupos poblacionales y tienden a descuidar el propio proceso laboral y el impacto que puede tener, particularmente en su salud.

La política neoliberal en las universidades y las condiciones de trabajo asociadas

Los académicos universitarios son una población sobre la cual se ha hecho poca investigación relacionada con su salud en tanto clase trabajadora (Kinman, 2001). Sólo en los últimos años han apa-

recido diversos estudios que dan cuenta de distintas condiciones de trabajo que han venido haciendo mella sobre la salud de este sector. Dentro de tales estudios resaltan las investigaciones sobre distintos trastornos, particularmente el burnout (Cifre y Llorens, 2002; Giacone y Silva, 2004; Gil, 2007; Guerrero, 2002; Magaña y Sánchez, 2007; Marrau, 2004; Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005; Vilorio y Paredes, 2002), el cual, en términos generales, es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en profesionales que se desempeñan en las organizaciones que ofrecen servicios y que trabajan en contacto directo con los usuarios de dichos servicios: médicos, enfermeras, policías, funcionarios de prisiones, trabajadores sociales o maestros, entre muchos otros.

En el análisis de los resultados contenidos en tales estudios resalta una serie de condiciones ligadas al trabajo que se constituyen en las causas inmediatas de la aparición del burnout. Una de ellas que aparece de manera reiterada es la interacción humana que ocurre en muchas de las actividades del sector de los servicios y, particularmente, en la educación, donde los profesores conviven cotidianamente con distintos grupos de estudiantes. En estas investigaciones se ofrece como posible explicación el crecimiento que dicho sector ha tenido durante las últimas tres o cuatro décadas y se hace un análisis detallado de las condiciones particulares en las que se desarrolla el trabajo, las que pueden condicionar la aparición del burnout; sin embargo, no formulan ningún cuestionamiento acerca de las razones de ocurrencia del citado fenómeno.

En virtud de lo anterior, es necesario identificar los determinantes de carácter más general que han incidido en el cambio de la estructura ocupacional y que han alcanzado no sólo al sector de los servicios, sino también al industrial y al agrícola como impulsores de grandes contingentes de trabajadores, impactando a diversas sociedades con consecuencias diversas sobre la calidad de vida y de trabajo.

Señala Betancourt (2003) que “lo que sucede al interior de los centros de trabajo, las características de los procesos peligrosos y de los problemas de salud, al igual que la posibilidad de controlarlos, tienen sus raíces en ámbitos que van más allá

de los espacios laborales [...] Esos determinantes se corresponden con la manera como se encuentra organizada la sociedad en sus aspectos económicos, políticos, culturales, ideológicos y en las relaciones internas y externas” (p. 53).

Emergen en esta búsqueda de determinantes las políticas neoliberales que se instrumentaron en los países de América Latina para dar respuesta a la crisis económica que se instauró en la década de los ochenta y que definió una nueva relación entre política y economía, quedando subordinado lo político a los intereses económicos. Afirman Rendón y Salas (1996) que: “En distintos momentos del periodo 1980-1990 los países de la región pasan por un periodo de transición en el modelo de acumulación vigente en ellos. Este proceso de cambio en la estructura productiva de América es el sustrato sobre el cual se producen cambios en la fuerza de trabajo”. El trabajo fabril permanece, pero se observan tendencias hacia una mayor participación del sector de los servicios, como una consecuencia de los cambios en la estructura ocupacional, misma que ha implicado un desplazamiento de los trabajadores de la producción de bienes a la producción de servicios.

Dicho fenómeno ha propiciado también la incorporación de un número cada vez mayor de mujeres al mercado de trabajo en aquellos sectores tradicionalmente considerados maculinos, como consecuencia de la reducción de los ingresos reales de las familias, aunada a la pérdida del empleo masculino ligado al sector de generación de bienes de consumo (Rendón y Salas, 1996).

En el sector de los servicios se insertan prácticamente todas las actividades que no producen bienes materiales y de consumo, tales como el comercio, el turismo, la sanidad, el transporte, la educación y demás. Las instituciones de educación superior se insertan en este sector y participan en los cambios que se han suscitado en los últimos años en las distintas sociedades. Estos cambios son, en términos generales, una consecuencia de la globalización, la cual surge como una propuesta ideológica totalizadora del neoliberalismo (Betancourt, 2003). Algunos de los indicadores que muestran el impacto de este fenómeno social sobre quienes dan vida a las universidades —es decir, sobre los alumnos, académicos y trabajadores— se corresponden con la clausura o debilitamiento de

las áreas humanísticas y sociales, que no se perfilan como prioritarias del capital, mientras que se ha dado una gran impulso a la formación de alumnos que puedan resolver problemas puntuales de tipo técnico y administrativo; asimismo, se ve cada vez más la tendencia a disminuir el presupuesto para atender la demanda de educación, la saturación de carreras y la dificultad para emplearse una vez egresados. Incluso el mayor número de universidades privadas, como las surgidas en los últimos años, se ha vuelto una opción para llenar la demanda de profesionistas que requiere el proceso de desarrollo y crecimiento y una vertiente para satisfacer la demanda de nuevos aspirantes que se ven rechazados en las instituciones públicas, por lo que se considera que el mercado mexicano es atractivo para el ingreso o la extensión de universidades extranjeras, lo que está acorde con los compromisos adquiridos con la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte.

Además del surgimiento de esas universidades particulares, que no siempre cumplen los estándares de calidad requeridos, el Estado ha recurrido a otras estrategias para dar respuesta a las necesidades crecientes de formación de amplios sectores de la población que demandan estudios universitarios, las cuales han tenido repercusiones tanto en el sector estudiantil como en la planta docente: selección estricta de los mejores estudiantes, aceptación de un número que rebasa la capacidad instalada de las universidades y ubicación de aquellos que son rechazados en un primer momento en áreas que no necesariamente son de su interés.

La aceptación de un mayor número de estudiantes constituye una sobrecarga para el personal docente que tiene que atender a un mayor número de ellos por un mismo salario. Particularmente, los profesores universitarios tienen como mandato la formación de recursos humanos cuya capacitación les permita resolver los grandes problemas que la sociedad demanda. Junto con ello, muchos académicos se desenvuelven en el campo de la investigación básica o aplicada en las áreas humanística, social y otras a las cuales no necesariamente se les asignan recursos suficientes para su ejecución, pero que implican una serie de exigencias de distinta índole: la difusión del conocimiento, la gestión académica, el servicio a diversas comunidades, etcétera. Este conjunto de tareas impli-

ca sin lugar a dudas elevadas exigencias a los profesores, que van desde la formación continua hasta su innegable compromiso institucional, lo que en muchas ocasiones obliga a sobrecargarse laboralmente para el adecuado desarrollo de su trabajo. Las políticas universitarias impulsadas en los últimos años establecen que “no es suficiente hacerlo bien, sino que es necesario hacer mucho”, y por ello los requerimientos son cada día mayores. Oliveira, Gonçalves y Melo (2004), a propósito de las reformas educativas que se sucedieron en Brasil en la década pasada, señalan que “introdujeron cambios que representan una real intensificación del trabajo de los maestros, reflejada en la sobrecarga provocada por los nuevos procesos de enseñanza y evaluación, obligándoles a encontrar medios alternativos de respuesta a las crecientes demandas” (p. 189).

En el caso de Argentina, Senn, Wehbe y Gubiani (s/f) analizan, mediante una investigación de corte cualitativo, las condiciones bajo las cuales se llevan a cabo las actividades docentes universitarias asociadas a los cambios sufridos en los últimos años como consecuencia de la globalización, afirmando que “han contribuido a generar profundas transformaciones en ámbitos laborales, así como también [...] a un creciente y progresivo deterioro de la calidad de vida de distintos colectivos humanos [...] Indudablemente entre ellos se encuentran los docentes” (p. 2), quienes, a propósito de este fenómeno mundial, se manifiestan en los siguientes términos: “El mundo está globalizado pero yo, como docente, gano cien pesos y poseo un pizarrón y una barra de yeso –léase tiza– para enfrentar los cambios”. Las expresiones de los docentes giran alrededor de condiciones laborales deprimentes, carencia de aulas, alumnos hacinados, ausencia de placer para el desarrollo del trabajo, percepción de la universidad como un castillo dentro del cual son esclavos y donde las relaciones humanas pesan. En tanto que se establece la competencia y rivalidad, afloran distintos padecimientos, tales como agotamiento, contracturas, cansancio, neuralgias, cefalea, palpitaciones y muchos más.

Así, no parece extraño que un profesor violentado por las circunstancias y las presiones y alienado en su quehacer cotidiano, se queje, enferme o se retire en el mejor de los casos. El conjunto de posibilidades presentes aluden al malestar, la con-

flictividad y el alto nivel de vulnerabilidad (Senn y cols., s/f).

Detalles de esta naturaleza explican por qué en otros estudios se plantea la profesión universitaria como una actividad de alto riesgo (Kinman, 2001); a pesar de ello, muchos académicos deciden permanecer en sus labores porque las condiciones sociales revisten tantos problemas que difícilmente lograrían conseguir otro empleo (Hughes, 2001).

La asunción de múltiples tareas que implican la intensificación de los ritmos de trabajo y la prolongación de las jornadas laborales para cumplir con aquél, responde también a la lógica centrada en una mayor productividad de documentos, conferencias, clases, participación en congresos, etcétera, así como un mayor número de alumnos que atender, múltiples actividades relacionadas con la gestión académica y la demostración de su intervención en la vida universitaria.

Por supuesto que el desempeño de todas estas actividades guarda una correspondencia estrecha con los estímulos económicos que se han venido asignando a las universidades públicas en las últimas tres décadas, cuyo propósito es reconocer a aquellos científicos mexicanos que demuestren una producción académica adecuada, así como mejorar el salario de los profesores y evitar la “fuga de cerebros” que en la década de los ochenta ocurrió en México en medio de una crisis económica aguda. Esto fue el detonante para que se estableciera el Sistema Nacional de Investigadores (SNI), que, según Ornelas (1995), “constituye el punto de partida para establecer un sistema meritocrático en nuestro país, el cual descansa en las prácticas de evaluación centradas en la productividad”.

Además del SNI, hay otros programas igualmente importantes instrumentados en México, como el Programa para el Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) en 1996, y diversos programas que la Secretaría de Educación Pública ha promovido y administrado en cada universidad pública del país desde 1990 (Heras, 2005); sin embargo, al decir de este autor, los estímulos, más que impulsar el trabajo científico y mejorarlo, han ayudado a mejorar el salario deprimido de los trabajadores universitarios. Particularmente en el caso del SNI, señala que todavía no se hace en general una evaluación en términos de su aportación a la

ciencia en México y “solamente los datos en cuanto patentes, contribución a la ciencia y a la tecnología, manejados por el sistema, podrían darnos una idea aproximada, pues, en cuanto a la mejoría en el número de sus miembros, las cifras no son satisfactorias” (p. 210). Existe, pues, un incremento pírrico de los investigadores desde la fundación de este sistema. Hay una gran masa de académicos en el país que no participan en el SNI y que disfrutan de otro tipo de estímulos, pero para acceder a ellos es necesario cubrir múltiples criterios que se han venido definiendo desde la década de los noventa; entre otros se encuentran la impartición de clases para la formación de recursos humanos, el desarrollo de investigación, la publicación y difusión de los resultados y el servicio a diversas comunidades de la sociedad civil y empresarial.

Sin duda, el desarrollo de estas actividades representa grandes satisfacciones para muchos académicos dada la cualidad inherente a los diferentes objetos de trabajo universitario y a que es un trabajo intelectual, creativo, que permite el desarrollo de habilidades y destrezas y, por supuesto, la adquisición de nuevos conocimientos, la interacción con diversos actores de la sociedad y la concreción en muchas ocasiones del trabajo en beneficio de las comunidades. Estas cualidades del trabajo universitario, ligadas a la obtención de recursos financieros vía los estímulos económicos, han tenido un impacto positivo en las condiciones de vida de muchos de los académicos que participan de los mismos al lograr mejoras en las condiciones salariales, con lo que se resuelven problemas asociados a la vivienda, alimentación, educación de los hijos, transporte o disposición de recursos económicos para el disfrute del tiempo libre. El hecho de tener resueltas estas condiciones de vida constituye un factor de protección.

Pese a ello, también hay evidencias empíricas de que esta lógica productiva ha llevado al deterioro de la calidad del trabajo académico, a la simulación, a la selección de actividades que estén mejor valoradas en el tabulador universitario, lo que en algunos casos se ha traducido en daños a la salud de los trabajadores que se han incorporado a esta modalidad con el objeto de mejorar sus ingresos salariales.

La multiplicidad de tareas que desarrollan los académicos constituye una sobrecarga laboral

que conduce a la intensificación del trabajo y a la prolongación de la jornada laboral en detrimento del disfrute de los espacios extralaborales. Tales elementos se han vuelto un rasgo característico de las actuales condiciones laborales de los académicos universitarios (Kinman, 2001; Magaña y Sánchez, 2007; Ogbonna y Harris, 2004) y se presentan de manera sistemática en muchos de los estudios revisados sobre la actividad docente. Estas condiciones laborales se encuentran en la base de la aparición de diversos daños a la salud. Así, la prolongación de la jornada de trabajo de los docentes va más allá del aula, socava el tiempo de reposo y la convivencia familiar. La jornada laboral docente continúa en casa (Kinman, 2001; Marrau, 2004) e impide en muchas ocasiones usar activamente el tiempo de ocio; otras tantas tareas propias del trabajo se llevan a la cama, lo que implica una recuperación insuficiente y la aparición de *distrés*³ y de fatiga y, con ellos, la ocurrencia de trastornos de distinta naturaleza, entre los que sobresalen el burnout, la hipoacusia, la disfonía, los trastornos músculo-esqueléticos y del sueño, la fatiga, la ansiedad, la depresión y otros trastornos psicosomáticos.

Como señala Marrau (2004), la docencia tiene otros riesgos, a veces menos violentos, ligados al trabajo en ambientes insalubres. La hipoacusia es una de las enfermedades más frecuentes entre los docentes, y muchos de ellos no se percatan inmediatamente de la mengua en su audición. Las afecciones de la voz son las que aparecen más vinculadas a los problemas en el trabajo, pero aun así el docente supone que son causadas por alguna deficiencia o debilidad en su organismo y no por la cantidad de alumnos que atiende en un aula pequeña, mal ventilada y llena de polvo. También son frecuentes los trastornos detectados en la columna vertebral y el aparato circulatorio. No hay análisis que hagan posible el diagnóstico precoz de alteraciones orgánicas incipientes en el docente, ni el grado en que la sobrecarga de trabajo supera sus niveles de tolerancia, por lo que considera que las enfermedades que sufre se deben a otras razones distintas a las laborales.

³ En este trabajo se utiliza el concepto de *distrés* para hacer referencia al estrés que alcanza el estado patógeno, pero se respeta el de *estrés* cuando el autor de algún texto revisado lo referencie de esa forma.

En ese mismo tenor, Gómez (cfr. Cifre y Llorens, 2002) señala que “nunca hasta ahora el docente había estado sometido a demandas tan complejas, intensas y contradictorias, y este nuevo escenario afecta a nuestra eficacia profesional tanto como a nuestro equilibrio y desarrollo humano” (p. 2). Tal sobreexigencia muestra parte del escenario en el que los docentes universitarios desarrollan sus actividades actualmente.

Cifre y Llorens (2002) señalan que, en el caso específico de España, se han reformado las leyes universitarias y con ello se han explicitado las funciones que deben ser cubiertas por los docentes, las cuales son amplias y diversas y en muchas ocasiones complementarias, pero en otras se contradicen. El conflicto que se establece por un rol que incluye múltiples tareas contradictorias ha venido configurando un ambiente de malestar para los docentes, al grado de exhibir síntomas diversos de burnout, ansiedad y depresión.

Por su parte, Salanova y García-Renedo (2003) señalan que los trabajadores docentes identifican como la principal fuente de estrés la cantidad de trabajo que “los sobrepasa”, ya sea por falta de tiempo o por exceso de tareas.

La carga de trabajo que en muchas ocasiones lleva a intensificar los ritmos para concluir las actividades durante la jornada diaria, o bien a prolongar la jornada por las tardes y noches o durante fines de semanas o vacaciones, implica que los docentes se encuentran “expuestos” de manera permanente a las distintas exigencias que el ejercicio de su actividad implica. Así, mientras más tiempo pasen realizando sus actividades, mayor exposición tendrán a las múltiples obligaciones que las tareas les imponen.

El académico universitario –a diferencia de la gran mayoría de los docentes que laboran en la educación primaria o secundaria–, además de dar clases, y con ello hacer un uso continuo de la voz durante varias horas al día, tiene como actividad adicional el desarrollo de investigaciones en distintas áreas del conocimiento, y esta actividad implica el uso sostenido de la pantalla de visualización de datos (PVD), que en la actualidad se ha perfilado como el instrumento por excelencia para el desarrollo del trabajo. Frente a la PVD se pasan largas horas y se mantiene generalmente una mis-

ma posición, lo que contribuye a favorecer el sedentarismo y los riesgos que éste conlleva. Hay una exposición creciente al reflejo de la pantalla, y el uso constante de la vista sobre aquella o sobre los textos que se leen disminuye la agudeza; generalmente hay una concentración excesiva en la tarea que se realiza, la que en muchas ocasiones se combina con la ejecución de otras tareas de manera paralela: procesar datos, analizarlos, discutirlos y contrastarlos con los resultados de otros estudios, etcétera.

Como se puede apreciar, el ejercicio de la docencia en grupos saturados, el desarrollo de múltiples tareas y los tiempos delimitados para cumplir con ellas explican, entre muchas otras causas, el porqué se hace referencia frecuente a profesores rebasados y susceptibles de desarrollar trastornos como el burnout, o síndrome del trabajador quemado, el cual ha sido principalmente estudiado en esta población trabajadora, seguido del estrés (Kinman, 2001) y de las distintas modalidades para su afrontamiento (Sánchez y Mantilla 2005), de la disfonía (Escalona, 2006; Gañet, Serrano y Gallego, 2007; Petter, Barros de Oliveira y Fischer, 2006) y el *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo (Aldrete, Pando, Aranda y Torres, 2006; Justicia, Benítez y Fernández, 2006; Pando, Aranda, Aldrete, Torres y Chavero, 2006), que sin ser un daño en sí mismo, sí es una condición asociada a la organización del trabajo y a la interacción humana, la cual da pie para la aparición de consecuencias negativas diversas.

El *trabajo emocional*, entendido como el esfuerzo para controlar las emociones que tiene que hacer el empleado para atender las demandas laborales, también empieza a ser estudiado cada vez más ya que constituye una exigencia psicológica que está evidenciando daños en la salud de quienes tienen que asumir este tipo de conductas como parte de su trabajo, es decir, mostrar constantemente buena disposición y buen humor a pesar de que no se esté en condiciones para ello. Generalmente ocurre en aquellos ambientes sociales donde las personas tienen que mostrar emociones “apropiadas” ante una determinada situación o para que su imagen no se vea amenazada (Nogareda, Gracia, Martínez y Salanova, 2004). Ogbonna y Harris (2004) han estudiado este fenómeno en el contexto

universitario, asociado también con la intensificación del trabajo debida a los cambios que se han suscitado durante los últimos veinte años.

El burnout como un fenómeno emergente asociado a las nuevas condiciones de trabajo

El burnout ha adquirido una importancia creciente en las últimas décadas (Cifre y Llorens, 2002; Giacone y Silva, 2004; Guerrero, 2002; Magaña y Sánchez, 2007; Marrau, 2004; Ponce y cols., 2005; Vilorio y Paredes, 2002) y es considerado como una fase avanzada del distrés que la vida laboral produce debido a condiciones laborales demandantes y recursos personales, humanos e institucionales insuficientes. El individuo se ve rebasado, produciéndose síntomas de distinta naturaleza: psicósomáticos, conductuales, emocionales y laborales. El burnout ha sido definido como “la respuesta frente al estrés laboral crónico que incluye agotamiento, despersonalización y falta de realización personal” (Maslach y Jackson 1981). Tuvo su origen como concepto en la década de los setenta con las aportaciones que realizó en su momento Freudenberg (1974).

Ponce y cols. (2005) lo ubican como uno de los trastornos asociados con el estrés laboral y ha recibido distintas denominaciones: “síndrome de estar quemado”, “síndrome de la quemazón”, “síndrome del estrés laboral asistencial” o “síndrome del desgaste profesional”. Refieren que cada vez es más conocido y lamentablemente más extendido, y que suele afectar principalmente a personas cuyas tareas laborales tienen un componente central de ayuda a los demás y de gran intervención social, como los médicos, enfermeros, odontólogos y demás profesionales de la salud, así como a docentes, trabajadores sociales, deportistas y policías, entre otros. El síndrome del burnout puede considerarse como el mal del principio de siglo, al punto que se calcula que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral, y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, sí es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales. Inclusive, existen referencias que informan que el estrés laboral es un problema grave que está vin-

culado con el origen de 50% de las bajas laborales en la Unión Europea.

Guerrero (2002) identificó la incidencia del burnout con el Inventario de Maslach y lo analizó en función de las diferentes formas de afrontamiento que los académicos universitarios despliegan para resolver los conflictos que el distrés plantea. Tal estudio se llevó a cabo con 257 profesores de la Universidad de Extremadura, y entre los resultados más importantes se muestra cómo los modos de afrontamiento del estrés diferencian significativamente a los sujetos de la muestra en función de los grados de burnout (alto, medio y bajo) que pudieran padecer. Por tanto, se identificaron diferencias significativas entre los grados de burnout y modos específicos de afrontar el estrés. Así, las estrategias de afrontamiento que más frecuentemente emplean los profesores de la Universidad fueron las de planificación, reinterpretación positiva, afrontamiento activo, búsqueda de apoyo instrumental y búsqueda de apoyo social, todas ellas estrategias centradas en el problema y en la búsqueda de soluciones. Las menos utilizadas fueron el consumo de drogas, la negación, la desconexión conductual o mental y la religión, las cuales están relacionadas con la resignación y evitación del afrontamiento. Llama la atención en este estudio que el profesorado de la Universidad de Extremadura que mayor grado de agotamiento emocional y despersonalización exhibe emplea como estrategia para manejar situaciones laborales estresantes el desahogarse, estrategia centrada en las emociones y no en el problema, lo que indica que aún no se visualizan las implicaciones colectivas de este fenómeno ni se identifican las posibles causas que podrían afrontarse grupalmente. Los profesores ayudantes constituyen la categoría laboral docente más vulnerable al síndrome, ya que sufren un mayor agotamiento emocional, un descenso importante en sus logros personales y sentimientos frecuentes de incompetencia. El 91% de ellos estaba afectado por los máximos niveles de burnout. No es de extrañar en todo caso que esto sea así, pues generalmente los profesores ayudantes están iniciando la carrera académica y están todavía en formación, asumen múltiples tareas de distinta naturaleza, pero sobre todo las de apoyo a quienes tienen una categoría más elevada, ya que imparten clases, califican a los alumnos y en muchas ocasio-

nes se encuentran en condiciones de inestabilidad laboral. Esta nueva generación de docentes universitarios será la que desarrolle formas novedosas de defensa de sus condiciones de trabajo, pero en este momento histórico aún se mantiene la organización de los trabajadores con grandes desventajas, dadas las consecuencias que como clase está sufriendo a consecuencia de la globalización. Un fenómeno similar se identificó en el estudio realizado por Cifre y Llorens (2002), en el cual los profesores ayudantes se perfilaron como el grupo que mostró mayores niveles de burnout, asociados a altos niveles de sobrecarga emocional y cuantitativa. Le siguen en importancia los profesores asociados de tiempo completo, que son, junto con los ayudantes, quienes están insertos en la carrera académica, lo que los obliga a trabajar cada día más para lograr un buen currículum como investigadores para su posible promoción a funcionarios y, por tanto, convertirse en personal fijo de la universidad.

Ponce y cols. (2005) también aportan datos en este campo mediante una investigación con profesores de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de Lima. Parte de los planteamientos que fundamentan su estudio es el ejercicio profesional de los docentes, el cual está orientado permanentemente al trato directo con personas. Participaron 274 profesores de distintas facultades: Medicina (10.2%), Educación (7.7%) y Psicología (7.3%), Letras (2.6%) y Electrónica (2.9%). Pudieron constatar que el síndrome de burnout ocurrió en los docentes con una prevalencia de 46.3%, y que las principales exigencias laborales fueron el número excesivo de alumnos en las aulas, conflictos entre profesores, actitudes negativas por parte de los alumnos, problemas de disciplina en el salón de clases, falta de equipo adecuado y sobrecarga de trabajo.

En México se han realizado también estudios sobre el burnout en las instituciones de educación superior del estado de Yucatán, donde se ha explorado este síndrome en miembros del SNI. Magaña y Sánchez (2007), autores de este estudio, definen al burnout como un síndrome de desgaste emocional que responde a la complejidad de las relaciones de trabajo de las personas y distintos factores de estrés. El estudio se realizó en el periodo durante un año y participaron 109 investigadores (60%) de un total de 181 en esa entidad. Se

exploraron las tres dimensiones que conforman el síndrome: agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y sentimientos de inadecuación en las tareas que se han de desarrollar. En este estudio el síndrome se presentó en 19% de la población y el agotamiento emocional alcanzó los valores más altos. Asimismo, la antigüedad en la institución (que iba de 11 a 20 años) tuvo diferencias estadísticamente significativas con el agotamiento y la despersonalización. Fuera de estos valores, no se identificó ninguna otra asociación estadística; sin embargo, los investigadores vertieron diversos comentarios que dan cuenta de las condiciones bajo las cuales los investigadores nacionales realizan su trabajo: agotamiento principalmente físico, el cual se relaciona con un bajo rendimiento académico. La multiplicidad de roles y la falta de grupos de trabajo consolidados, de infraestructura administrativa y operativa y de políticas institucionales permanentes, incrementan el desgaste. Señalaron también diferentes criterios de evaluación entre el SNI y los propios de la institución de pertenencia, los que obligan a la distribución de tiempos para cumplir apropiadamente las tareas, y, finalmente, que “las condiciones de trabajo y el constante conflicto de intereses en los diversos grupos de trabajo hacen que el desgaste sea mayor y que se creen barreras de indiferencia para evitar que afecte su rendimiento” (p. 8).

Un resultado contradictorio, según Magaña y Sánchez (2007), fue el relacionado con la baja realización personal, ya que los resultados indicaron lo contrario. Cabe suponer que, dado que evaluaron el burnout en una población con una elevada capacitación (prácticamente todos los participantes poseían el doctorado), el sentimiento de baja realización tiende a no ocurrir por ese mero hecho.

No es casual que Ponce y cols. (2005) identifiquen la presencia del burnout como el mal de principios de siglo si se toma en consideración que justamente en las últimas tres décadas se implementaron diversas medidas de carácter neoliberal con repercusiones claras sobre el trabajo, la calidad de vida y la salud de los trabajadores. Así, han venido creciendo una desregulación laboral en los centros laborales que ha implicado pérdida de estabilidad, disminución de salarios, limitaciones le-

gales y políticas al ejercicio del derecho a huelga, contratación de trabajadores sin mediación sindical y eliminación o modificación de cláusulas contractuales que protegían a los trabajadores en cuanto a su jornada laboral. Particularmente en muchas de las actividades que se desarrollan en el sector de los servicios (sobre todo en la educación y la salud), las plazas que han quedado vacantes por jubilación, renuncia o muerte no están siendo cubiertas con nuevo personal, por lo que quienes permanecen laborando asumen parte del trabajo del personal prescindido. Esto implica que el trabajo se intensifica para cumplir con los requerimientos, las jornadas se extienden sin pago adicional, etcétera. Con ello se sientan las bases para una interacción humana conflictiva y que desencadena los rasgos que caracterizan al burnout: agotamiento emocional acrecentado en muchos trabajadores para quienes la sensación de no poder dar más de sí mismo es una constante, un trato despersonalizado y cínicco hacia los receptores de los servicios, y una sensación de que las actividades que se desarrollan no permiten el crecimiento personal y profesional.

CONCLUSIONES

Las políticas neoliberales han impactado a la sociedad en su conjunto, lo que se puede constatar de acuerdo al sector de referencia. En este caso particular, los académicos universitarios, confrontados con numerosos cambios en sus condiciones de trabajo por las políticas de ajuste que se vienen implantando en sus centros de trabajo, tienen que atender a un número cada vez mayor de estudiantes, lo que incrementa la carga de trabajo. Además de participar en distintas actividades universitarias, deben realizar investigaciones de acuerdo con su área de especialización, todo lo cual se traduce en la intensificación de la jornada de trabajo, la prolongación de la misma, el trabajo en

condiciones ambientales inadecuadas y muchas otras condiciones igualmente negativas.

Por este motivo, la presencia del burnout, como un efecto derivado de la interacción humana que ocurre en el sector de los servicios, es una respuesta al impacto que sobre este sector y también sobre el industrial han tenido las políticas neoliberales, las que han alcanzado a la sociedad en su conjunto y que en realidad se perfilan como los determinantes de mayor generalidad. Una situación distinta sucedería si en el sector de los servicios, y dentro de éste las universidades, se garantizaran condiciones dignas de trabajo, cargas laborales adecuadas a la jornada, número apropiado de alumnos a ser atendidos, salarios justos para satisfacer las necesidades básicas y las ampliadas; no habría el “roce” entre profesores sobrepasados y alumnos hacinados, quienes por su parte también han luchado para ingresar a dichas instituciones, en las que en muchas ocasiones han tenido que insertarse en áreas que no son de su interés, esperando la oportunidad, en el mejor de los casos, de que se abra el espacio donde finalmente puedan realizar estudios acordes a sus intereses y aptitudes.

Bajo este panorama, cabría preguntarse de qué calidad será el “producto” que debe generar este académico excedido en sus capacidades, dado que uno de sus “objetos” de trabajo es la formación de las nuevas generaciones. Es evidente que las políticas neoliberales afectan globalmente a la sociedad. Sin embargo, al conocer esta situación, es conveniente que se generen estrategias de intervención que ayuden a contrarrestar los efectos negativos que el burnout tiene en el individuo, el grupo y las organizaciones (Gil, 2007), como una forma de empezar a atender dicho problema en esos centros de trabajo. Aun así, también será necesario sumar esfuerzos con los grupos que están dando respuestas para contrarrestar el impacto que las políticas neoliberales tienen en la vida social y laboral.

REFERENCIAS

- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C. y Torres, T. (2006). Acoso psicológico en el trabajo: ¿un problema de género? *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(1), 53-63.
- Betancourt, O. (2003). Globalización y salud de los trabajadores. *Salud de los Trabajadores*, 11(1), 53-63.

- Cifre, E. y Llorens, S. (2002). Burnout en profesores de la UIJ: un estudio diferencial. *Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I*. Disponible en línea: www.es/bin/publ/edicions/jfi7/burnout.pdf (Consultado el 30 de enero de 2008).
- Escalona, E. (2006). Prevalencia de síntomas de alteraciones de la voz y condiciones de trabajo en docentes de escuela primaria. *Salud de los Trabajadores*, 14(2), 31-54.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gañet, C., Serrano, M. y Gallego, P. (2007). Patología vocal en trabajadores docentes: influencia de factores laborales y extra-laborales. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 10(1), 12-17.
- Giacone, S. y Silva, M. (2004). Trabajo y salud de las docentes de la Universidad Nacional de Córdoba: uso de medicamentos/sustancias lícitas y plan materno infantil. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 12(Núm. especial), 383-390.
- Gil, P. (2007). Aproximación psicosocial al estudio del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). En M.A. Carrión, F. López y J. Tous (Coords.): *Evaluación e intervención psicosocial*. Barcelona: AEPa.
- Guerrero, E. (2002). Modos de afrontamiento del estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 43, 93-112.
- Heras, L. (2005). La política de Educación Superior en México: los programas de estímulos a profesores e investigadores. *EDUCERE, Foro Universitario*, 9(29), 207-215.
- Hughes, E. (2001). Deciding to leave but staying: teacher burnout, precursors and turnover. *International Journal of Human Resource Management*, 12(2), 288-298.
- Justicia, F., Benítez, J. y Fernández, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 22(3), 293-308.
- Kinman, G. (2001). Pressure points: A review of research on stressors and strains in UK academics. *Educational Psychology*, 21(4), 473-492.
- Magaña, D. y Sánchez, P. (2007). Síndrome de desgaste emocional en el Sistema Nacional de Investigadores. *Memorias del IX Congreso Nacional de investigación Educativa* (Universidad de Yucatán, Noviembre). Disponible en línea: www.comie.org.mx/congreso/memoria/V9/ponencias/at16/PRE1178758929.PDF.
- Marrau, C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 5(10), 53-68.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*; 2, 99-113.
- Nogareda, C., Gracia, E., Martínez, I. y Salanova, M. (2004). *El trabajo emocional: concepto y prevención*. Universitat Jaume I. Disponible en línea: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_720.htm (Extraído el 24 de abril de 2008).
- Ogbonna, E. y Harris, L. (2004). Work intensification and emotional labour among UK university lecturers: An exploratory study. *Organization Studies*, 25(7), 1185-1203.
- Oliveira, D., Gonçalves, G. y Melo, S. (2004). Cambios en la organización del trabajo docente. Consecuencias para los profesores. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9(020), 183-197.
- Ornelas, C. (1995). *El sistema educativo mexicano. La transición de fin de siglo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, G., Torres, T. y Chavero, O. (2006). Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de *mobbing* en docentes universitarios. *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barna*, 33(1), 42-47.
- Petter, V., Barros de Oliveira, P. y Fischer, P. (2006). Relación entre disfonía referida y potenciales factores de riesgo en el trabajo de profesores de la enseñanza fundamental, Porto Alegre – RS. *Salud de los Trabajadores*, 14(2), 5-12.
- Ponce, C. Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huertas, R. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista IIPSI*, 8(2), 87-112.
- Rendón, T. y Salas, C. (1996). Ajuste estructural y empleo: el caso de México. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 2(2), 181-195.
- Salanova, Ll. y García-Renedo, J. (2003). ¿Por qué se están quemando los profesores? *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 28, 16-20.
- Sánchez de G., M y Mantilla de G., M. (2005). Situaciones generadoras de los niveles de estrés en docentes universitarios. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 9(1), 140-162.
- Senn, S., Wehbe, P., Gubiani, A. (s/f) El malestar docente en profesores universitarios. Disponible en línea: <http://juanfilloy.bib.unrc.edu.ar/completos/corredor/corredof/comi-d/SENNSAND.HTM> (Consultado el 13 de mayo de 2008).
- Viloría, H. y Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Educere, Investigación*, 17, 29-36.