

Capítulo VII

Mobbing, estrés, *burnout* y riesgos psicosociales en académicos: caso UNICACH

Oscar Cruz Pérez

Martín de Jesús Ovalle Sosa

María Guadalupe Aldrete Rodríguez

Manuel Pando Moreno

Trabajo, academia y su contexto

El trabajo es una condición inherente al ser humano que se hace necesario y lo acompaña durante gran parte de su vida, a través de él las personas pueden llegar a satisfacer necesidades de todo tipo, desde las que tienen que ver con su supervivencia hasta las que le pueden llevar a sentirse autorrealizado. Dada su naturaleza el trabajo debiera ser gratificante, debería representar la oportunidad de trascender más allá de su propia existencia.

Sin embargo el trabajo puede ser vivido también como una condición poco satisfactoria que puede traer consigo diversas repercusiones para quien así lo perciba. La razón de esta situación puede deberse a un sinnúmero de factores que van desde el trabajo en sí, hasta las condiciones prevalecientes tanto a nivel de la organización como del entorno.

La educación en general y la educación superior en particular están íntimamente relacionadas con las características y problemas de cada

grupo social y a las condiciones tecnológicas de la época. A la educación superior se le demanda preparar y formar a los jóvenes para que estos participen positivamente en la vida pública y laboral que favorezca el cambio y el progreso social. Sin embargo, ninguna institución de educación superior puede responder a las expectativas sociales sin la presencia de sus profesores, pues, son estos los que objetivan las intencionalidades y las acciones de las universidades, institutos y centros de investigación. En este sentido, el profesor es un académico que enseña; tiene a su cargo la dirección del proceso de enseñanza aprendizaje, en tanto debe planificar, organizar, regular, controlar y corregir el aprendizaje del alumno y su propia actividad profesional (Tristá, 1985; Reyes, 1999).

La docencia como puesto de trabajo, obliga a la realización, de un sinfín de actividades, que van desde el cuidado y mantenimiento del centro, planeación de actividades docentes, hasta la elaboración de materiales didácticos, entre otras, y al mismo tiempo mantener constantes relaciones con pares académicos, autoridades, compañeros y alumnos, lo que implica un gran esfuerzo, una significativa carga psíquica en el trabajo.

En los últimos años, la universidad se ha convertido en el punto donde convergen las miradas de diferentes actores de la sociedad (políticos, padres de familia, gobernantes, etcétera) atribuyéndosele una enorme responsabilidad. De tal manera que el académico, como el personaje más importante para la concreción del currículum y que da respuesta a las demandas sociales y académicas, está expuesto a una serie de circunstancias laborales que ponen en riesgo su salud tanto física, psicológica y social.

En el momento actual, el profesorado de las universidades, está viendo un periodo de importantes cambios, que exigen adaptaciones personales, modificación de criterios, nuevas estrategias pedagógicas, manejo de las TIC, el trabajo en grupos y redes de investigación, responder a las políticas de organismos evaluadores y acreditadores entre muchas más. En este sentido se reconoce la existencia de una serie de eventos perturbadores sobre las IES, que amenazan fuertemente la salud de los académicos.

En el ámbito social, los avances tecnológicos del último cuarto del siglo XX y del inicio del XXI constituyen la base material para que se concrete una economía globalizada, en donde las nuevas TIC propician una mirada en donde la información se convierte en el producto del proceso de producción y se le da un valor en sí misma, desplazando el capital financiero. Desde esta perspectiva la universidad no está ajena a estas condiciones externas, más bien, cada vez se le exige más para dar respuestas pertinentes y relevantes a los sujetos a quienes se dirige su función, para que estos puedan acceder a los avances últimos y más valiosos del conocimiento. Por otro lado, en el mundo del trabajo del modelo económico neoliberal, se premia, califica o destruye a personas y puestos de trabajo con total falta de responsabilidad sobre el valor humano. Se mide la productividad, según: el número de alumnos atendidos, horas frente a grupo, publicaciones realizadas, presentación de ponencias en eventos académicos, participación en cuerpos académicos y redes de investigación, alumnos asesorados o tutorados, aunado a esto a los académicos se les exige realizar una carrera de formación y actualización casi sin sentido. Desde estas realidades, no hay servicios de bienestar para la sociedad, sino inversiones rentables para las administraciones, inversionistas y directivos.

Otro de los factores que afectan la actividad de los docentes son las condiciones adversas que deben enfrentar en la realización de sus funciones, que se relacionan con las condiciones materiales y ambientales de la institución educativa que se traducen en afectaciones a la salud física y psicológica. Entre éstas, destacan, condiciones relacionadas con la disponibilidad de recursos e infraestructura, condiciones socioculturales y ambientales que rodean el establecimiento educacional, condiciones de higiene y seguridad en el trabajo y regulaciones percibidas como excesivas que provienen del nivel central y local. Las rectificaciones o modificaciones sucesivas en el contenido de los programas, que provocan desestabilización en las estrategias pedagógicas, ya que hacen desaparecer cualquier punto de referencia y ponen a los docentes en dificultades.

Ligado a las condiciones globales de la educación y las condiciones laborales de la institución educativa, en el profesor subyace una gran cantidad de expectativas que tienen que ver con su rol como docente. Se espera que el profesor transmita conocimientos, genere habilidades y capacidades en sus alumnos, además que cumpla un rol formativo inculcando valores, enseñar hábitos de conducta, así como la formación de la personalidad. En esa medida, los docentes deben asumir funciones complementarias a las de la familia. En este sentido, el trabajo docente posee un alto nivel de complejidad, la que aumenta cada día, a medida que la sociedad se va complejizando.

Wilson (1992) manifiesta que la capacidad de un profesor para lograr un rendimiento de calidad depende hasta cierto punto de unas decisiones que escapan a su control. El Estado define en la actualidad el marco curricular y asigna los recursos que han de invertirse a escala nacional. Factores como los niveles de dotación de personal docente y la financiación de tipos específicos de formación en ejercicio pueden tener consecuencias directas en la calidad del trabajo que desempeñe un profesor. La administración educativa es directamente responsable de la asignación de recursos para el establecimiento de planes de desarrollo del currículo, en la contratación de personal docente y de la creación de un clima de innovación del desarrollo de ese personal. La “estructura de oportunidades” que permite al personal mantenerse al día difiere notablemente según la administración, y refleja prioridades a la hora del liderazgo y factores situacionales tales como el tamaño, la dotación y la distancia a la que se encuentran los centros de formación del profesorado. Por otro lado, la competencia entre compañeros de trabajo, las dificultades para conseguir empleo, el difícil diálogo generacional entre maestro-alumno, la excesiva burocratización del trabajo docente; la falta de medios para dar respuestas las continuas reformas educativas, etcétera. la violencia generalizada que vive nuestro país permiten considerar al trabajo de los académicos como una profesión expuesta a la violencia, al estrés, al Síndrome Burnout, al acoso psicológico o *mobbing* y a factores de riesgos psicosociales.

La universidad como espacio laboral, es una institución compleja, en la que se entrecruzan un conjunto de normas y valores, representaciones simbólicas, proyectos colectivos e individuales, lugar donde se condensan esperanzas y expectativas de los sujetos y donde se viven relaciones de poder. Para Braunstein (1990) la universidad no es un espacio donde confluyan de manera pacífica o armónica los conocimientos, saberes, expectativas, intereses y acciones de los sujetos, más bien, es un lugar donde se coagulan los discursos, lugar de conflictos entre camarillas, profesores, directores y alumnos, donde se uniforman las representaciones y se frustran los proyectos individuales para dar paso a los proyectos colectivos o institucionales, donde se gestan, se construyen o deforman los conocimientos, sitio donde se producen las opiniones encontradas, contradictorias y a veces sin sentido de lo público, donde se forman los sujetos para que salgan a competir al mercado por un puesto de trabajo, lugar de encuentros y desencuentros, sin embargo, existe una búsqueda permanente de equilibrio, a través de ocultamientos, tomas de decisiones discrecionales, favores y negociaciones.

En la universidad, en la medida que son seres humanos los que le dan existencia, la crean y recrean, se generan situaciones de conflicto, rupturas y contradicciones. Para Remedi (2004) toda institución educativa (la universidad por supuesto que lo es) se construye en un entrecruzamiento de textos, en los que se imbrican la historia vivida de la institución, la cultura institucional y la cultura experiencial de los sujetos que en ella participan, con sus trayectorias personales, académicas, expectativas, recursos formativos y sus prácticas expresivas. La historia de la institución, la cultura institucional y la cultura experiencial de los sujetos constituyen una trama donde se muestran apariencias sobre lo que se es o se espera, expresado en un proyecto educativo (PDI, PIFI, Modelo Educativo) y esconde lo latente (burocratización, débil democracia sustantiva, colegialidad artificial...), que no se reconocen, pero que forman parte del acontecer educativo y que marcan la vida institucional.

Hemos abordado las diferentes condiciones tanto social, institucional y propias de la actividad de la enseñanza como elementos que están presentes en el quehacer del docente, recuperando que su papel es importante y fundamental para que se lleve a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje. También hemos hecho hincapié que la universidad en el momento actual está siendo demandada por una serie de tareas que corresponden al ámbito familiar, a las empresas, a los políticos o al Estado, que están provocando la aparición de situaciones generadoras de tensión afectando a la salud física y psicológica de los académicos.

En resumen, es fácil sentirse abrumado. Se está produciendo un generador de tensiones personales, que en ocasiones puede llegar a ser estresante y producir fatiga psicofísica. Los expertos admiten que los docentes actualmente no tienen el menor reconocimiento social por la labor de enseñar, gratificación que antes compensaba la baja remuneración económica. Esta devaluación social de los docentes se refleja, consecuentemente, en la actitud de los alumnos en las aulas, y explica en parte, determinadas manifestaciones escolares de violencia.

Los padecimientos de los docentes expresados como enfermedades laborales y el refugio buscado en la seguridad social, para atender un significativo incremento de la demanda de tratamientos psiquiátricos con licencias prolongadas, ha sido una puerta de entrada a los primeros estudios sobre los trabajadores de la educación. Hasta donde se ha podido indagar y corroborar por reportes de investigaciones realizadas en España, Argentina, Brasil y México, esto está ocurriendo con todos los docentes independientemente del nivel de enseñanza, ya sea primaria, secundaria, bachillerato o universidad.

A la vez significa, para los profesionales de la salud, una llamada de atención sobre el trabajo que realizan los académicos, que hasta este momento no se ha pensado como nocivo para su salud. Basta con recordar que los problemas psicológicos que aparecen en los profesionales de la educación han comenzado a estudiarse desde los años 70, por analogía con los problemas de otras profesiones. En principio se suponía que los ejecutivos eran los más estresados, pero también estaban expuestas a estos problemas aquellas personas que tienen contacto directo con las exigencias de pacientes, clientes, usuarios o alumnos.

Mobbing

Mobbing, proviene del término del inglés *to mob*: acosar. En el ámbito laboral, el término *mobbing* es usualmente utilizado para describir situaciones donde un empleado es, durante un periodo de tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por compañeros, subordinados o superiores (Sáez y García, 2001). En castellano, los términos utilizados para denominarlo son: *acoso moral en el trabajo*, *acoso psicológico en el trabajo* u *hostigamiento psicológico en el trabajo*. Riquelme (2006) describe al acoso psicológico como una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral. En este sentido, conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, que es administrada de forma sistemática por una o varias personas, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, con base en acciones de hostigamiento frecuente y persistentes y durante un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de grandes proporciones (Leymann, 1996).

Para Piñuel (2001), el acoso psicológico consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización. De tal manera que el acoso psicológico en el trabajo es un rechazo que se manifiesta por una intencionalidad dolosa consciente o inconsciente de causar, malestar e inseguridad personal, laboral e incluso infringir dolor, por ello debe entenderse *como toda acción que atente, por su repetición*

y gravedad, contra la dignidad o la integridad psíquica de uno mismo o de su trabajo (Hirigoyen, 2001). Para Luna (2003), el acoso psicológico en el trabajo, encuentra la complicidad de los compañeros de la persona que es objeto de estas acciones, ya sea apoyando en forma tácita las conductas del o los agresores o guardando silencio para no ser víctimas de agresión.

Con base en lo anterior, por acoso psicológico en el trabajo se entiende como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima del trabajo.

El acoso psicológico es una sofisticada forma de persecución u hostigamiento que un empleado sufre en su lugar de trabajo. Sofisticación que viene dada por la sutileza, ya que no se trata de muestras de agresividad manifiestas, sino más bien encubiertas que intentan ser anónimas; por la continuidad en el tiempo, porque es un proceso lento de desgaste psicológico; su objetivo es provocar la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haberla arrinconado e inutilizado. Se inicia con una serie de conductas que persiguen calumniar, ofender, ridiculizar y conducir a la víctima al aislamiento del grupo. Con el mantenimiento en el tiempo de esta situación, se busca desestabilizar y destruir psicológicamente a la persona, y que esta abandone de forma voluntaria la organización.

Estrés

La palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. El término *estrés* fue utilizado en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción. A finales del siglo XVII, se utilizó la palabra en el contexto de la física, aún cuando este uso no se sistematizó hasta a mediados del siglo XIX, con el fisiólogo francés Claude Bernard, quien sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, esta perturbación es necesaria para que el organismo mantenga su propio ajuste frente a tales cambios. El doctor Hans Selye (citado por Davis, K. y Newstrom, J. 1987), endocrinólogo

go de la Universidad de Montreal, es reconocido como el “padre del concepto estrés”, ya que sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio de este fenómeno. En 1936 Selye utilizó el término de *estrés* para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo o al desgaste y deterioro que estas ocasionan en la vida, acuñando el término Síndrome General de Adaptación para referirse al proceso de desequilibrio producido por los estresantes. Los estresantes tales como las sustancias tóxicas, el calor, el frío, producen una reacción de adaptación, que se manifiesta mediante una fase de resistencia durante la cual el organismo defiende su integridad y mantiene el equilibrio con el ambiente haciendo uso de sus reservas; finalmente, una fase de cansancio en la cual el organismo queda exhausto y sucumbe a los estresantes. Al continuar sus estudios, Selye modificó su definición de este concepto, tomándolo como una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes provocadores de tensiones, a estos último denominó, estresores.

En este sentido, podemos entender al *estrés* como una interacción particular entre la persona y el medio ambiente, interacción que la persona evalúa o considera agotadora o extremadamente difícil y que en consecuencia, perturba sus actividades cotidianas. Actualmente se sabe que el estrés afecta la conducta en una gran variedad de contextos, incluyendo la estabilidad emocional individual, así como el comportamiento en situaciones de adaptación en ambientes familiares, sociales, académicos, de trabajo industrial y empresarial, sin embargo, es de reconocer que los estímulos externos tanto positivos como negativos, pueden desencadenar una respuesta idéntica de estrés que puede resultar beneficiosa o nociva para la persona, de tal manera que el estrés es inevitable y los esfuerzos deben orientarse a controlarlo y no a huir del mismo

Los factores que pueden generar estrés en el ámbito laboral son:

- a) Individuales. Se relacionan directamente con las obligaciones laborales de una persona, los ejemplos más comunes de factores estresantes son la sobrecarga de rol, el conflicto de roles y la ambigüedad de éstos.

- b) Grupales. Son el resultado de las tensiones y preocupaciones derivadas de el tipo de dinámica de grupo y las actitudes y comportamientos de los jefes y directivos, en las que se encuentran; poca claridad en las funciones y responsabilidades de cada uno, poco apoyo mutuo y de apoyo solidario, altas exigencias productivas o metas inalcanzables, poco reconocimiento por los logros alcanzados y dando mayor valor a los errores y a las metas no cumplidas.
- c) Organizacionales. Se derivan del clima o la cultura de la organización. Las prácticas laborales que se caracterizan por alta presión y responsabilidades tienen mayores probabilidades de generar tensiones en los trabajadores y empleados. Por otro lado, hacer frente a las exigencias de alta cantidad de trabajo en plazos cortos, tener que adaptarse a grandes cambios, ser evaluados por otros, tener relaciones conflictivas con otros colegas, con la administración y con la dirección; y estar expuestos a malas condiciones de trabajo en general son situaciones generadoras de estrés.
- d) Externos a la organización. Éstos tienen que ver con las condiciones sociales más generales (desempleo, violencia, inseguridad) y a las situaciones personales individuales (vida familiar, estatus socioeconómico, nivel educativo) que sin embargo, pueden ser fuente de estrés para el trabajador.

Los sucesos en la vida, constituyen también factores estresantes. Estos se definen como cambios no relacionados con el trabajo que alteran el estilo de vida del individuo y sus relaciones sociales (muerte de algún familiar, ser víctima de un asalto, cambio de residencia, terminación de una relación íntima, conocimiento de acontecimientos que implican muertes inesperadas o violentas, desastres naturales, accidentes automovilísticos graves, entre otros). El estrés también puede tener un efecto positivo. Es esencial en el estímulo de la motivación y la conciencia, proporcionando la estimulación necesaria para enfrentar situaciones de reto. La tensión y la excitación son necesarias para disfrutar muchos

aspectos de la vida, sin ellas la existencia sería demasiado monótona. El estrés también proporciona el sentido de urgencia y alerta necesarios para sobrevivir al enfrentar situaciones que constituyen una amenaza, como cruzar una avenida muy transitada o conducir en condiciones climáticas bastante malas.

Es una idea generalizada en la sociedad contemporánea que una de las consecuencias sobre la salud del individuo generada por el trabajo es el estrés, el cual le puede llegar a producir graves problemas. Se valora negativamente al estrés como una experiencia nociva a eliminar. Lo que llega ser negativo y nocivo es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada e incontrolable, que se produce como una interacción particular entre la persona y el medio ambiente, y que la persona evalúa o considera agotadora o extremadamente difícil, y que en consecuencia, perturba sus actividades cotidianas (Lazarus y Folkman, 1984). Actualmente se sabe que el estrés afecta la conducta de los sujetos en una gran variedad de contextos, incluyendo la estabilidad emocional individual, así como el comportamiento personal en ambientes familiares, sociales, académicos, de trabajo industrial y empresarial.

Cuando el estrés se llega presentar de manera continua y durante un período considerable de tiempo, se origina una enfermedad laboral llamada Síndrome de Burnout, el cual hace referencia a un estado emocional, físico y mental de agotamiento profesional, despersonalización y baja motivación personal, corresponde a un tipo de respuesta al estrés, entendido como un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacerle frente a dichas demandas (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Síndrome de Burnout

El Síndrome de agotamiento profesional (Síndrome de Burnout), fue definido por primera vez por Herbert J. Freudenberger en 1974, como *un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía*, refiriéndose a los profesionales denominados de *ayuda*, cuya actividad va dirigida a otras personas (citado por: Gándara, Martín, J. J.

d. l., 1998). El Síndrome de Agotamiento Profesional o el término en inglés *burnout*, significa estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto. Los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1986 y 1997) defienden que *burnout* es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características:

- ¥ Agotamiento emocional. Que se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo.
- ¥ Despersonalización. Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- ¥ *Falta o bajo logro de realización profesional y personal*. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

La persona con este síndrome, no responde adecuadamente a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida. En los trabajos de Maslach y Jackson refieren una evolución del síndrome secuencial, por lo que se pasaría del cansancio emocional a la despersonalización y posteriormente a la falta de realización personal. Sin embargo, Golembiewski en 1986 y Leiter en 1989 (citado por Gil-Monte y Peiró, 1999), plantean que no es necesario que esta secuencia tenga que producirse de forma ordenada y opinan que el síndrome se puede presentar de forma aguda y crónica.

Si bien es cierto que los diferentes teóricos e investigadores del Síndrome Burnout difieren en la evolución de la sintomatología, coinciden plenamente en que es la exigencia excesiva en donde se rebasa la capacidad individual la que propicia su aparición. En este sentido, las condiciones laborales en que se realiza la enseñanza, que hemos recuperado anteriormente, nos sugieren pensar que los profesores están en riesgo de padecer el Síndrome Burnout. Enseñar, hoy día significa motivar e involucrar a los estudiantes en un proceso de construcción y reconstrucción de sus propios conocimientos, habilidades, actitudes, formas de comportamientos y valores. Es un trabajo profesional que consiste en poner en el centro de atención de la enseñanza el aprendizaje de sus alumnos, por lo que su actuar está encaminado a ser generador y facilitador del aprendizaje.

Bajo esta visión, el *burnout* en profesores es un problema de gran importancia social, ya que su presencia puede impedir que el profesor pueda cumplir eficaz y eficientemente con esta función, no sólo porque abandonen la profesión, sino peor aún, permanecen en sus puestos desgastados profesionalmente, de forma que el estado psicológico de los profesores puede repercutir significativamente en la calidad de la enseñanza y en la interacción que se da entre los diferentes actores del proceso de aprendizaje (Aranda, Pando y Pérez, 2004).

Riesgos psicosociales

En el contexto laboral se han identificado una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con problemas de salud en los trabajadores. El concepto psicosocial se utiliza para hacer referencia a condiciones derivadas de la organización del trabajo pero que son de distinta naturaleza a las exigencias, las demandas o estresores. Dichos factores no traen consigo una connotación negativa, siempre y cuando no escapen del control del trabajador, ya que de lo contrario podrían llegar a constituirse como una causa de trastornos mentales. Es necesario aclarar que la única razón por la cual los factores psicosociales en el trabajo se tornan negativas son las exigencias exageradas que no consideran los recursos, necesidades, expectativas y motivaciones humanas y consideran al trabajador como una simple herramienta de trabajo haciendo de lado sus sentimientos, ilusiones y metas.

En este sentido, se le denomina *riesgos psicosociales* a la influencia nociva en la salud que perciben y experimentan los trabajadores en las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y sus propias necesidades, aspiraciones y deseos, por el otro. (Velázquez, 2003). El concepto de *factores psicosociales* se refiere a aquellas condiciones presentes en una situación laboral, y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea. Naturalmente, tales factores tienen una gran capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Villalobos (1999) propone que los factores psicosociales en el trabajo deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea. Estos factores psicosociales son importantes porque mantienen una relación estrecha con la manera en que se organiza y divide el trabajo y cuyas manifestaciones más evidentes han sido documentadas por su estrecha relación con el estrés y su repercusión en la salud mental de los trabajadores.

Los factores *psicosociales* del trabajo, es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en el tema de la salud, seguridad e higiene ocupacional desde finales del siglo pasado. Las investigaciones realizadas en muchos países, tanto industrializados, como no industrializados, han proporcionado, durante las últimas décadas, una gran cantidad de datos psicosociales en el trabajo que están afectando la salud de los trabajadores. Tales factores son la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en relaciones laborales, el trabajo por turnos y el trabajo físico, situaciones y condiciones que se perciben como fuentes de patologías. Una situación, en lo que coinciden estudiosos e investigadores sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, es que no es posible establecer relaciones tan claras y directas entre causas y consecuencias como en otros ámbitos de la salud, ya que los efectos de los factores psicosociales no se presentan de forma inmediata, es un proceso lento y pueden manifestarse diferidos en el tiempo; en los problemas de carácter psicosocial concurren distintas variables, condiciones de trabajo que hacen una urdimbre características del individuo.

Sin embargo, en últimas fechas se ha probado suficientemente la relación entre unos factores psicosociales adversos y los problemas a los que antes se aludía. Ante una determinada condición psicosocial adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones, las características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etcétera) determinarán la magnitud y la naturaleza, tanto de sus reacciones, como de las consecuencias que sufrirá de tal manera que las características personales tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza. Desde finales del siglo pasado los factores psicosociales del trabajo es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en el tema de la salud, seguridad e higiene ocupacional (Pando *et al.*, 2006). Dichos factores representan un riesgo que tienen relación con las exigencias laborales (Noriega, 1995) y cuyas consecuencias no son tan evidentes pero afectan la salud del trabajador (Gil-Monte, 2002; Mireles y Pando, 2000).

La incidencia de los factores psicosociales está ampliamente reconocida, sin embargo, esto no significa que se haya logrado ya un consenso sobre los principales conceptos de los mismos, o que exista una definición única.

Procesos metodológicos

Diseño y tipo de estudio

No experimental, de campo, descriptivo, cuantitativo y transversal.

Objetivo de la investigación

Identificar y describir la incidencia de *mobbing*, sintomatología de estrés, Síndrome Burnout y riesgos psicosociales en académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

Participantes

Profesores de Tiempo Completo (PTC) y Profesores de Asignatura de 20 horas (PA) de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH). La muestra quedó conformada por 53 académicos, de los cuales el 49.1% son de Tiempo Completo y el 50.9% Profesores de Asignatura.

Instrumentos

Para obtener la información, se aplicaron los siguientes instrumentos:

- ¥ *Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo* (IVAPT-PANDO), el cual mide situaciones de acoso psicológico en el trabajo, la frecuencia de la situación de acoso en relación a los compañeros de trabajo, así como quiénes la originan. El inventario está formado por 47 reactivos, en los que se debe señalar, utilizando una escala de frecuencia de 5 grados, tipo Likert que va desde 0 (nunca) hasta 4 (muy frecuentemente) la frecuencia de ocurrencia de la acción descrita en cada ítem y a la vez evaluar, utilizando otra escala de frecuencia de 3 grados, si la conducta identificada le ocurre al docente con menor, igual o mayor frecuencia que a sus compañeros de trabajo. Los punta-

jes asignados por el profesor a la primera escala se suman para obtener datos indicadores de presencia de violencia en el centro de trabajo y la intensidad de la misma. Los puntajes asignados a la segunda escala arrojan información sobre la presencia de acoso psicológico. Las puntuaciones de los sujetos se clasifican en categorías de bajo, medio y alto para cada uno de los aspectos anteriormente señalados. Se considera como persona afectada de acoso psicológico aquella que tiene el tercer factor, en la categoría media y alta. Finalmente el cuestionario también explora si las personas de quien provienen las conductas violentas son sus superiores, compañeros de trabajo o subordinados.

¥ *El Cuestionario de Escala Sintomática de Estrés* (ESE) (Sepo Aro, 1980), explora manifestaciones psicósomáticas atribuidas al estrés.

¥ *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Maslach y Jackson, 1981/1986). El MBI identifica tres dimensiones:

- a) *Agotamiento emocional*. Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo.
- b) *Despersonalización*. Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- c) *Bajo logro o realización profesional y personal*. Se refiere a respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta

de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Se caracteriza por la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión.

Las primeras dos dimensiones indican un mayor grado de *burnout* si la puntuación es mayor. En cambio, la escala de realización personal refleja mayores índices de *burnout* cuando las puntuaciones son menores.

El MBI opera con una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta, para obtener su calificación se suman los ítems de acuerdo a la dimensión. Las puntuaciones de los sujetos para el MBI se calificaron con base en la norma americana y adaptación catalana, determinando las categorías en bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones.

Para el estudio se consideró caso potencial de presentar el síndrome al académico que se calificó con más de una dimensión en medio o alto tanto en agotamiento emocional y despersonalización, como en baja realización para el trabajo.

∕ Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico (FPSIS ACADÉMICOS, BNSG 2005). Permite clasificar el riesgo en los factores psicosociales ocupacionales en cada uno de los siete factores que la integran: Condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel académico y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento. A partir de la puntuación obtenida en cada uno de estos, se clasifica de la siguiente manera el nivel de riesgo que presentan los sujetos: Sin Riesgo, Bajo Riesgo, Riesgo y Alto Riesgo. Adicional a los cuatro instrumentos anteriores se aplicó un cuestionario para obtener el perfil demográfico de los sujetos (edad, sexo, estado civil, escolaridad) y variables relacionadas con el trabajo (categoría, antigüedad, turno) de cada uno de los sujetos.

Procedimiento

Para la obtención de la información se realizaron tres actividades básicas:

1. Se capacitó en la aplicación de los instrumentos a los alumnos de la Escuela de Psicología de la UNICACH interesados en participar en el estudio.
2. Se visitó a cada uno de los directores de las diferentes escuelas o facultades que se ubican en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, a quienes se les sensibilizó sobre la importancia y trascendencia del estudio, se les solicitó su apoyo para proporcionarnos un listado de los académicos que reunían los criterios de inclusión y para informarles a ellos de la aplicación de los instrumentos.
3. Se ubicó a cada académico en su centro de trabajo y se le invitó a participar de manera voluntaria y anónima; encuestándose a todos aquellos que mostraron disposición e interés.

Resultados

Datos sociodemográficos y percepción de riesgo de la muestra de estudio

Los académicos participantes en el estudio tienen una edad que oscila entre 22 y 66 años, con un promedio 42.5 y una moda de 37 años. De acuerdo con el estado civil el 69.8 son casados, el 18.9 solteros, el 7.5 divorciados, el resto se encuentra separado o viviendo en unión libre. Considerando el grado académico el 54.7 tiene grado de maestro, el 22.6 doctorado, el 22.6% licenciatura y el 5.7 otros estudios.

Los académicos han permanecido laborando para la universidad entre 1 y 24 años, con un promedio de 11.2 años de antigüedad y una moda de 8 años. El 32.1% colabora en el turno matutino, el 13.2 en el vespertino y la mayoría de ellos (54.7%) lo hace en turno mixto. El 47.2% manifiesta tener otro trabajo remunerado, aparte de la UNICACH, con un rango desde 4 hasta 40 horas laborables a la semana, con un promedio de 24.5 y una moda de 20, tienen una antigüedad en el “otro trabajo” que oscila entre 1 y 22 años, con promedio de 12.5 y una moda de 20 años.

En relación a la percepción que tienen los académicos estudiados sobre su salud, encontramos que el 11.3% de ellos se percibe en excelen-

tes condiciones, el 43.4% en muy buena, el 43.5% buena y únicamente el 1.9% la califica como deteriorada.

Incidencia de *mobbing* en académicos de la UNICACH

Con lo que respecta a la violencia psicológica encontramos 47 académicos que representan al 88.7% de la muestra de estudio sufren o han sufrido este tipo de situaciones. Del total de los casos el 61.7% sostiene que la frecuencia ha sido alta y el 19.2% media y el mismo porcentaje sostiene que la frecuencia ha sido baja.

De acuerdo con la intensidad el 95.7% de ellos manifiestan que la violencia recibida es de baja intensidad y únicamente el 4.3% de los académicos manifiestan que ha sido alta.

Tomando en cuenta que muy cerca del total de la muestra de estudio ha experimentado o experimenta violencia psicológica, es importante resaltar las características de los profesores que no han sido víctimas de esta situación, en este sentido, de los 6 académicos, el 100% de ellos son Profesores de Asignatura y el 83.3% de ellos son del sexo masculino. En este sentido los PA de sexo masculino son los menos afectados.

Si tomamos en cuenta direccionalidad de la violencia encontramos que 28 académicos sostienen que la han recibido de sus superiores, 17 de sus compañeros y únicamente uno de sus alumnos, registrándose 5 casos en donde la violencia psicológica proviene tanto de sus superiores como de sus compañeros.

Con lo respecta al *mobbing* encontramos 14 casos que representan el 26.4% de la muestra de estudio. De los cuales el 85.7% de ellos manifiesta que la intensidad del acoso ha sido baja, el 7.1% ha sido media y el mismo porcentaje de académicos sostiene que ha sido alta. Las variables de sexo, edad, categoría de contratación, estado civil, antigüedad en la UNICACH y grado académico de los profesores que han sido objeto de *mobbing*, lo presentamos en el cuadro 1.

Cuadro 1
Características de los académicos con caso de *mobbing*

Sexo	Edad (Años)	Categoría	Edo. civil	Antigüedad (Años)	Grado académico
H	57	PTC	Casado	22	Doctorado
H	44	PTC	Divorciado	17	Doctorado
M	37	PTC	Casado	13	Doctorado
M	43	PTC	Casado	19	Doctorado
M	42	PTC	Casado	18	Maestría
M	37	PA	Casado	7	Licenciatura
H	45	PTC	Casado	9	Maestría
M	43	PTC	Casado	10	Maestría
M	35	PA	Soltero	7	Otro
M	47	PA	Divorciado	18	Maestría
H	48	PA	Divorciado	18	Maestría
M	45	PA	Soltero	17	Maestría
M	35	PA	Casado	8	Maestría
M	26	PA	Soltero	6	Licenciatura

Los datos muestran que, las mujeres son las más afectadas por el *mobbing*, ya que representan el 71.4% de los casos, en comparación con el 28.6% en los hombres. Estos datos se corresponden con los encontrados por Aldrete Rodríguez y col. (2006), en una muestra de académicos de un centro universitario. El *mobbing* se observa con mayor incidencia en académicos casados, con grado de maestría y que tienen una edad entre 35 y 44 años de edad. El tipo de contratación no define ninguna diferencia entre los casos de *mobbing*. La antigüedad como académico oscila entre 6 y 22 años de labores.

Incidencia de la sintomatología de estrés en académicos de la UNICACH

De acuerdo a la Escala Sintomática de Estrés (ESE) encontramos 11 casos que representa el 20.8% de la muestra de estudio y el 79.2 de ellos no lo padece.

A continuación presentamos las características de los académicos que presentan caso de estrés:

Cuadro 2
Características de los académicos con caso de estrés

Sexo	Edad (años)	Categoría	Edo. civil	Antigüedad (años)	Turno	Otro trabajo
H	36	PA	Casado	8	Mixto	No
H	44	PTC	Divorciado	17	Mixto	No
H	36	PTC	Casado	7	Vespertino	Si
M	32	PA	Casada	12	Mixto	No
H	40	PA	Casado	10	Mixto	Si
M	48	PA	Casada	12	Matutino	No
M	35	PA	Casada	8	Mixto	Si
H	44	PA	Soltero	7	Mixto	Si
H	29	PA	Soltero	3	Matutino	Si
M	42	PTC	Soltera	7	Mixto	No
H	22	PA	Soltero	1	Mixto	No

De los datos más significativos encontramos que del total de los casos, el 63.6% son hombres y el 36.4% son mujeres, observándose que los hombres son más proclives a experimentar síntomas de estrés, con relación a la edad, los casos se concentran en sujetos que están viviendo su tercera y cuarta década de edad. Se observa de manera importante que los profesores de asignatura o que trabajan en turno mixto (matutino y vespertino) presentan estas condiciones de salud. Los datos muestran que el estado civil o tener “otro trabajo” aparte de ser académico de la UNICACH no definen una diferencia importante en relación a la sintomatología del estrés.

Los síntomas que tienen mayor incidencia en los académicos son en orden de importancia: dolores de cabeza, dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche, irritabilidad o enfurecimiento, dolores abdominales, nerviosismo o ansiedad y fatiga o debilidad.

Incidencia de riesgos psicosociales en académicos de la UNICACH

En lo referente a la presencia de riesgo en los factores psicosociales de la población en estudio, se observó una prevalencia importante, ya que casi en su totalidad 52 sujetos (98.12%) presenta algún tipo de riesgo en uno o más factores, un poco más de la tercera parte de los sujetos 20 (37.74%) manifiesta algún tipo de riesgo en tres de los siete factores de los que comprende el instrumento (cuadro 3).

Cuadro 3
Presencia de riesgo en factores psicosociales en la población en estudio

Número de factores con presencia de riesgo	Número de sujetos	Porcentaje %
0	1	01.88
1	7	13.21
2	10	18.86
3	20	37.74
4	7	13.21
5	4	7.55
6	4	7.55
7	0	00.00
TOTAL	53	100.00

En cuanto a la clasificación del riesgo en cada uno de los factores psicosociales, se observó que los factores considerados en un porcentaje mayor como Sin riesgo, fueron el Factor V: Papel Académico y Desarrollo de la Carrera con un (92.45%), el Factor VI: Interacción Social y Aspectos Organizacionales con un (86.79%) y el Factor III: Contenido y Características de la Tarea con un (67.92%).

En lo que respecta a los que fueron calificados principalmente como de Bajo Riesgo, fueron: el Factor I: Condiciones del Lugar de Trabajo con un (49.05%), el Factor IV: Exigencias Laborales con un (43.39%) y el Factor VII: Remuneración del Rendimiento con un (35.85%).

Los factores catalogados como de riesgo fueron en orden de importancia los siguientes: el Factor VII: Remuneración del Rendimiento con un (35.85%), el Factor IV: Exigencias Laborales con un (26.43%) y el Factor I Condiciones del Lugar de Trabajo con el (22.65%).

Únicamente un factor fue calificado como de alto riesgo, aunque con un porcentaje muy bajo; el Factor II Carga de Trabajo con un (1.89%) (cuadro 4).

Cuadro 4
Porcentaje de la clasificación del riesgo por factor en la población en estudio

Factor	Clasificación			
	Sin riesgo	Bajo riesgo	riesgo	Alto riesgo
FI: Condiciones del lugar de trabajo	28.30%	49.05%	22.65%	00.00%
FII: Carga de trabajo	64.16%	30.18%	3.77%	1.89%
FIII: Contenido y características de la tarea	67.92%	32.08%	00.00%	00.00%
FIV: Exigencias laborales	30.18%	43.39%	26.43%	00.00%
FV: Papel académico y desarrollo de la carrera	92.45%	7.55%	00.00%	00.00%
FVI: Interacción social y aspectos organizacionales	86.79%	13.21%	00.00%	00.00%
FVII: Remuneración del rendimiento	28.30%	35.85%	35.85%	00.00%

En cuanto a las variables demográficas (sexo, edad, estado civil) y las variables relacionadas con el trabajo (categoría, antigüedad, turno) se observaron datos relevantes en cuanto a cada uno de los factores:

¥ *Factor I. Condiciones del lugar de trabajo.* Se identificó que quienes califican con riesgo este factor (22.65%) comparten las siguientes características: son en su mayoría hombres (66.67%), en tanto el 33.33% restante son mujeres, en cuanto a la edad éstos en un mayor porcentaje (58.33%) se ubican en el grupo de edad desde 34 hasta 44 años. En cuanto al estado civil, el 75% es casado y el restante permanece soltero. En lo que respecta a la categoría que ostentan el 91.67% son profesores de asignatura y el restante (8.33%) son de Tiempo Completo. En cuanto a la antigüedad, el mayor porcentaje (41.66%) se ubica en rango desde 9 hasta 12 años y en relación al turno en el que laboran, dos terceras partes (66.67%) tiene el turno mixto y el 33.33% restante lo hace en el turno matutino únicamente.

¥ *Factor II. Carga de trabajo.* En este factor se pudo observar que quienes califican con riesgo este factor (3.77%), tienen en común lo siguiente: lo califican de esta manera en igualdad de porcentajes (50%) tanto los hombres como las mujeres, este porcentaje se repite respecto al grupo de edad al que pertenecen, ya que la mitad se ubica en el grupo desde 34 hasta 44 años y la otra mitad en el grupo desde 45 hasta 55 años. En cuanto al estado civil, el porcentaje permanece constante, el 50% es casado y el otro 50% permanece soltero. En lo que respecta a la categoría que ostentan la mitad son Profesores de asignatura y la otra mitad son de Tiempo Completo. En cuanto a la antigüedad, el 50% se ubica en rango desde 13 hasta 16 años y el otro 50% en el desde 17 hasta 20 años, en relación al turno en el que laboran, el 100% lo hace en el turno mixto. Cabe señalar que este factor fue el único que se calificó como de alto riesgo; sin embargo esto fue en un porcentaje mínimo 1.89%, quien lo señaló de esta forma fue una persona del sexo masculino, perteneciente al grupo de edad desde 34 hasta 44 años, casado, con una antigüedad en la

institución en el rango desde 5 hasta 8 años, profesor de asignatura que labora en turno mixto.

- ¥ *Factor III. Contenido y características de la tarea.* Respecto a este factor la mayoría lo percibe como Sin Riesgo 67.92%, el restante (32.08%) lo califica como de Bajo Riesgo, quienes así lo hacen presentan las siguientes características: en cuanto al sexo se presentan porcentajes muy cercanos, el 52.94% en hombres y el 47.06% en mujeres. En cuanto a la edad el mayor porcentaje (47.06%) se ubica en el grupo desde 34 hasta 44 años. En relación al estado civil, en su mayoría (70.59%) son casados. En cuanto a la categoría que ostentan el (70.59%) es Profesor de Asignatura. En relación a la permanencia en la institución, el mayor porcentaje (35.29%) se ubica en el rango desde 9 hasta 12 años de antigüedad y finalmente en cuanto al turno en el que prestan sus servicios el 47.06% lo hace en ambos turnos.
- ¥ *Factor IV. Exigencias laborales.* En este factor un poco más de la cuarta parte de los sujetos (26.43%) calificaron al factor como de Riesgo, quienes así lo hicieron son en su mayoría hombres (71.43%). En relación a la edad el porcentaje mayor se ubica en el grupo desde 34 hasta 44 años, en su mayoría son casados (85.72%). En cuanto a su categoría, mayormente son Profesores de Tiempo Completo (78.57%), con una antigüedad en la institución que se coloca en un porcentaje mayor en el rango desde 5 hasta 8 años, quienes un poco más de la mitad (57.14%) asisten a sus actividades en ambos turnos
- ¥ *Factor V. Papel académico y desarrollo de la carrera.* Este factor presentó el porcentaje más alto de calificación como Sin riesgo (92.45%), el restante (7.55%) lo ubicó como de Bajo riesgo.
- ¥ *Factor VI. Interacción social y aspectos organizacionales.* Este factor presentó el segundo porcentaje más alto de calificación como Sin riesgo (86.79%), el restante (13.21%) lo ubicó como de Bajo riesgo.
- ¥ *Factor VII. Remuneración del rendimiento.* En cuanto a este factor más de una tercera parte de los sujetos (35.85%) lo califica

como de Riesgo, quienes así lo hacen presentan las siguientes características: en cuanto al sexo, en su mayoría son hombres (63.15%). En cuanto a la edad el mayor porcentaje (42.11%) se ubica en el grupo desde 34 hasta 44 años. En relación al estado civil, en su mayoría (68.42%) son casados. En cuanto a la categoría que ostentan, se presentan porcentajes relativamente cercanos, el 57.89% es Profesor de Tiempo Completo y el 42.11% restante es Profesor de Asignatura. En relación a la permanencia en la institución, el mayor porcentaje (26.31%) se ubica de igual forma en 2 rangos, en el desde 5 hasta 8 años y en el desde 17 hasta 20 años de antigüedad y finalmente en cuanto al turno en el que prestan sus servicios, en su mayoría el (57.88%) lo hace en ambos turnos.

Incidencia del Síndrome *Burnout* en académicos de la UNICACH

En lo referente a la prevalencia del Burnout en los académicos de la UNICACH se observó que el 9.43% de los participantes del estudio reunieron las condiciones para ser considerado un caso potencial de presentar el Síndrome, es decir, se calificó con más de una dimensión en medio o alto, tanto en agotamiento emocional y despersonalización, como en baja realización para el trabajo.

Respecto a las dimensiones del Burnout, se encontró que 10 profesores (18.97%) tuvieron niveles positivos de agotamiento emocional, nivel alto un 5.67% y nivel medio un 13.20%, en relación a la despersonalización, solamente 3 tuvieron nivel positivo 5.66% presentó un nivel medio, en cuanto a la baja realización personal en el trabajo 18 académicos (33.97%) presentaron niveles positivos, nivel alto un 11.32% y nivel medio un 22.65% (cuadro 5).

Cuadro 5
Valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI) por dimensiones del Síndrome

Nivel de calificación	Agotamiento emocional		Baja realización personal		Despersonalización	
	No	%	No	%	No	%
Alto	3	5.67	6	11.32	0	00.00
Medio	7	13.20	12	22.65	3	5.66
Bajo	43	81.13	35	66.03	50	94.34

Más de la mitad de los docentes (56.60%) no presentó afectación en ninguna de las dimensiones, en tanto que los restantes (43.40%) presentaron alteración en cuando menos una de las dimensiones de la prueba (cuadro 6).

Cuadro 6
Valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI) por número de dimensiones afectadas

Número de dimensiones	Número de sujetos	Porcentaje
0	30	56.60%
1	17	32.08%
2	4	7.54%
3	2	3.78%
Total	53	100%

En cuanto a las variables demográficas (sexo, edad, estado civil) y las variables relacionadas con el trabajo (categoría, antigüedad, turno) se observaron datos relevantes en cuanto a cada uno de las dimensiones:

¥ Agotamiento emocional. Se identificó que quienes califican con un nivel alto en esta dimensión (5.67%) comparten las siguientes características: son hombres en su totalidad, pertenecientes en iguales proporciones (33.33%) a diferentes grupos de edad. En cuanto al estado civil, el 66.67% es casado y el restante permanece soltero (33.33%). En lo que respecta a la categoría que

ostentan dos terceras partes son Profesores de Asignatura y el tercio restante son de Tiempo Completo. En cuanto a la antigüedad, el porcentaje se distribuye equitativamente (33.33%) en 3 rangos diferentes desde 5 hasta 8, desde 9 hasta 12 y desde 17 hasta 20 años. Con respecto al turno en el que laboran, dos terceras partes (66.67%) tiene el turno matutino y el restante lo hace en ambos turnos (33.33%).

- ¥ *Baja realización personal en el trabajo.* En este factor se pudo observar que quienes califican alto en esta dimensión (11.32%), tienen las siguientes características: en su mayoría son mujeres (83.33%), respecto al grupo de edad al que pertenecen, el 66.66% se ubica en el grupo desde 34 hasta 44 años. En cuanto al estado civil, el porcentaje se distribuye equitativamente, el 50% es casado y el otro 50% permanece soltero. En lo que respecta a la categoría que ostentan la mayoría (83.33%) son de Asignatura. En cuanto a la antigüedad, el 66.66% se ubica en rango de 5 a 8 años, en relación al turno en el que laboran, el 50% lo hace por la mañana y el otro 50% restante en ambos turnos.
- ¥ *Despersonalización.* Este factor presentó el mayor porcentaje en cuanto al nivel más bajo de calificación de las tres dimensiones (94.34%), el restante 5.66% calificó a la dimensión con un nivel medio. De quienes presentaron un nivel bajo (60%) son hombres y el resto mujeres, más de la mitad (54%) pertenecientes al grupo de edad desde 34 hasta 44 años, en su mayoría, casados (68%). Respecto a la categoría, un poco más de la mitad (52%) son Profesores de Asignatura con una antigüedad en su mayoría desde 5 hasta 8 años en la institución (34%), laborando principalmente en ambos turnos (54%).

Conclusiones

A partir de los datos obtenidos en el presente estudio, se pudo identificar que más del 75% de los profesores que participaron tienen un nivel académico superior al nivel que imparten. En lo que respecta a la violencia recibida se observa que porcentaje muy alto de ellos han

sido objeto de violencia psicológica en el trabajo, resultando que los superiores son los que más incurren en estos comportamientos. En correspondencia con algunas investigaciones que se han realizado para identificar el *mobbing* en académicos (Aldrete *et al.*, 2002, 2006) los resultados obtenidos confirman que las mujeres son quienes con mayor frecuencia son víctimas del acoso psicológico en el trabajo.

Aun cuando un alto porcentaje de la muestra de académicos manifiesta que perciben a su estado de salud en buena y muy buenas condiciones, encontramos 11 de ellos, con sintomatología de estrés que lo identifican como caso positivo, por otro lado, los registros muestran que muchos profesores padecen de dolores de cabeza, alteraciones del sueño, irritabilidad o enfurecimiento, dolores abdominales, nerviosismo o ansiedad y fatiga o debilidad.

En lo referente a la prevalencia del *burnout* se observó que una décima parte de los participantes del estudio reunieron las condiciones necesarias para ser considerado un caso potencial de presentar el Síndrome. Respecto a sus dimensiones, se encontró que una quinta parte de los profesores presentaron niveles positivos de agotamiento emocional. En cuanto a la baja realización personal en el trabajo, más de una tercera parte de los académicos presentaron también niveles positivos. Si bien es cierto que más de la mitad de los docentes no presentó afectación en ninguna de las dimensiones de la prueba, no deja de ser preocupante el hecho de que la proporción restante de docentes presente alteración en al menos una de las dimensiones, lo que podría desencadenar para ellos y para la institución consecuencias negativas en el mediano plazo.

Se observó una prevalencia importante en cuanto a la presencia de riesgo en los factores psicosociales ya que casi en su totalidad la población en estudio presenta algún tipo de riesgo en uno o más factores y un poco más de la tercera parte de los sujetos manifiesta algún tipo de riesgo en tres de los siete factores de los que comprende el instrumento.

En cuanto a la clasificación del riesgo en cada uno de los factores psicosociales, se observó que los factores catalogados como de riesgo fueron principalmente los siguientes: Factor VII: Remuneración del rendimiento, seguido del Factor IV Exigencias laborales y por último el Factor I: Condiciones del lugar de trabajo.

Lo anterior adquiere especial relevancia, ya que hace necesario para la institución el diseño e implementación de medidas que posibiliten atender los efectos que puede traer consigo esta situación o bien establecer acciones para evitar la presencia de las mismas.

El presente estudio es una primera aproximación a este hecho y seguramente servirá de base y dará pie para la realización de nuevas investigaciones que impliquen un análisis más profundo y detallado de la información que se obtenga.

Referencias bibliográficas

- Aldrete, R.M.G., Pando, M.M., Aranda, B.C. & Torres, L.M.T. (2006). *Acoso psicológico en el trabajo: ¿un problema de género?*. En CNEIP. Enseñanza e Investigación en Psicología. Volumen II, núm. 1, Enero-Junio, 2006. México.
- Aldrete, R.M.G., Valadez, F.I., Cabrera, P.C., Mendoza, R.P. Pando, M.M. & Aranda B.C. (2002). La educación para la salud en las escuelas de educación básica. *Investigación en salud. Artículo de investigación* 6.
- Aranda B.C., Pando, M.M. & Pérez, B. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse por el trabajo o *burnout*: una revisión. *Psicología y Salud, Vol 14, No 1:79-87*.
- Braunstein, N. (1990). La universidad y el psicoanálisis. En: Biccice Gálvez, M., Ducoing, P. & Escudero, O. (coords.). *Psicoanálisis y educación*. México: Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, pp. 15-27.
- Davis, K. & Newstrom, J. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. México 7a. ed. (2a. en español). McGraw-Hill.
- Gándara, M.J.J. d. l. (1998). *Estrés y trabajo: el Síndrome del Burnout*. España: Cauce ed.
- Gil, M.P.R. & Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.

- Gil, M.P.R. & Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, Vol. 15, Núm 2, Universidad de Murcia, España.
- Gil, M.P.R. (2002). Valides factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, Vol. 44, Núm. 1 2002:33-44.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984): *Stress, Appraisal and coping*. Nueva York: Springer-Publishing Company.
- Leymann, H. (1996) *Mobbing: la persecución en el lugar de trabajo*. París: Ed. Umbral.
- Luna, M. (2003) *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid: Editorial GPS,
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99 113.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1997). MBI. Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. *Publicaciones de Psicología Aplicada. Serie menor*, Núm. 211, Madrid: TEA Ediciones.
- Mireles, A.B. & Pando, M. (2000). Evaluación de los factores psicosociales en una empresa textil en Guadalajara, Jalisco. *Revista Salud y Trabajo*, Vol. 1, Núm. 1:18-23.
- Noriega, M. (1995). La realidad latinoamericana frente a los paradigmas de investigación en salud laboral. *Salud de los Trabajadores*, Vol. 3, Núm. 1:13-20.

- Pando, M., Carrión, M., Arellano, G. & Saraz, S. (2006). *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo: los factores psicosociales en el trabajo*. México: Universidad de Guadalajara.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Térrae.
- Remedi, Allione, E. (2004). La institución: un entrecruzamiento de textos. En: Remedi, Allione, E. (coord.). *Instituciones educativas; sujetos, historia e identidades*. México: Plaza y Valdez.
- Reyes, A. (1999) *Técnicas y modelos de calidad en el salón de clases*. México: Ed. Trillas.
- Riquelme, A. (2006) *Mobbing*, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales*. Vol. 3 No. 2. Universidad de Viña del Mar-Chile. [Consultado en el 18 de abril 2008] <http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/mobbing.pdf>
- Sáez, M., & García I.M. (2001) Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. En J. Buendía & F. Ramos (eds.). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Tristá, B. (1985) *Dirección en los centros de educación superior*. La Habana: Ed. MES.
- Velázquez, M. (2003). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. [Consultado en el 05 de mayo 2006] <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>.
- Villalobos, F. (1999). *Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial*. 32vo Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Consejo Colombiano de Seguridad.
- Wilson, J.D. (1992). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Temas de educación. España: Paidós, Barcelona.

