

Resiliencia y bienestar laboral en trabajadores de Educación Superior

PADILLA-CASTRO, Laura¹ †*, CORRAL-CARTEÑO, Fanny Elizabeth¹, MORENO-AGUIRRE, Alma Janeth¹ y DELGADO-SÁNCHEZ, Ulises²

Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM). ¹Facultad de Comunicación Humana, ²Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología Dirección postal: Privada del Tanque No. 10, Colonia Los Volcanes, Cuernavaca, Morelos México. C.P. 62350

Recibido 01 de Septiembre, 2017; Aceptado 15 de Noviembre, 2017

Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar las relaciones entre el agotamiento emocional y la resiliencia en una población multiocupacional compuesta por los trabajadores de la Dependencia de Educación Superior (DES) de Salud y el Comportamiento de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Se identificaron como síntomas o consecuencias del síndrome de *Burnout*, considerado, desde la perspectiva Psicosocial, no como un estado de ánimo, sino como un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo. Las propuestas para la atención del estrés o Síndrome de *Burnout* se realizaron a través del plan de acción con el taller Reprendiendo a Vivir (REAV) coadyuvando al cuidado de la salud mental. Con la intención de tener el mayor cuidado en la organización que se verá favorecida en los índices de productividad organizacional e institucional.

Resiliencia, agotamiento emocional, Síndrome de Burnout, trabajadores de educación superior

Abstract

The objective of the present research is to analyze the relationships between emotional exhaustion and resilience in a multi-occupational population made up of workers from the Higher Education Unit (DES) of Health and Behavior of the Autonomous University of the State of Morelos. They were identified as symptoms or consequences of Burnout syndrome, considered, from the Psychosocial perspective, not as a state of mind, but as a process that develops over time. Proposals for stress or Burnout Syndrome were made through the action plan with the workshop Relearning to live (REAV) aiding mental health care. With the intention of having the greatest care in the organization that will be favored in the indexes of organizational and institutional productivity.

Resilience, emotional exhaustion, Burnout Syndrome, workers from the Higher Education Unit

Citación: PADILLA-CASTRO, Laura, CORRAL-CARTEÑO, Fanny Elizabeth, MORENO-AGUIRRE, Alma Janeth y DELGADO-SÁNCHEZ, Ulises. Resiliencia y bienestar laboral en trabajadores de Educación Superior. Revista de Filosofía y Cotidianidad. 2017, 3-9:52-59.

* Correspondencia al Autor (correo electrónico: laurapadil_2@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

El estrés laboral o *síndrome de burnout* se atribuye al agotamiento o al “estar exhausto”, implica también una actitud hacia el trabajo deprivada de ánimo; se manifiesta cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Se reconoce como uno de los trastornos psicológicos más virulentos en las organizaciones (Castro, 2016).

Además de ser considerado como uno de los riesgos emergentes del siglo XXI, su connotación lo ha llevado a posicionarse como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones, ya que las implicaciones lo sitúan a nivel biológico, psicológico y social.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una: Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores. (OIT, 2000). Dicho padecimiento desencadena implicaciones en otras enfermedades, como las enfermedades cardiovasculares, los trastornos músculo-esqueléticos y gastrointestinales y problemas de salud mental.

Su advenimiento provoca un impacto económico significativo pues el coste económico es alto, la repercusión en el empleado que sufre esta enfermedad provoca que este no rinda de manera eficaz, lo que impacta de manera significativa a la organización. La manifestación del estrés es silenciosa y pueden dar síntomas como dolor de cuello, de cabeza, falta de apetito y tarda en empatarse con otras enfermedades (colitis, gastritis, hipertensión, etc.).

Regularmente no se le toma la importancia necesaria hasta que el mal se hace crónico, por ende la persona que se encuentra bajo la presión del “estrés”, difícilmente mantiene un equilibrio entre su vida laboral y su vida cotidiana (Pereira, 2009). Al respecto, el IMSS refiere que el 43% de los adultos padece estrés, cifras del Instituto Nacional de Psiquiatría indican que México se sitúa en los primeros lugares con pacientes que sufren estrés laboral. Los empleados mexicanos ocupan el segundo lugar a nivel mundial con mayor índice de estrés laboral, únicamente superados por los trabajadores chinos, quienes ocupan el primer lugar (Román, 2016).

En las organizaciones existen factores internos que desarrollan el estrés laboral, entre los más frecuentes destacan: presión en la entrega de resultados, directivos exigentes o compañeros de trabajo desagradables, falta de apoyo social y malas relaciones, trabajo repetitivo, falta de complejidad en las tareas desempeñadas, poca participación en la toma de decisiones, estancamiento de la carrera, bajo salario, salario condicionado e inseguridad en la certeza laboral.

A lo anterior, se le suman factores externos al trabajo como: económicos, ambientales, sociales de violencia, delincuencia, tránsito, problemas de pareja o familiares, divorcio, muerte del cónyuge, enfermedad de un familiar cercano, deuda o hipoteca, temporada navideña, pequeñas infracciones a la ley, entre otros. Las señales más frecuentes de estrés son irritabilidad, violencia, intolerancia fluctuación del ánimo (trastorno bipolar, confusión o turbación) falta de concentración. Además otras conductas como tartamudez, dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, rechinar los dientes o apretar la mandíbula, aumento del consumo del tabaco, alcohol y otras drogas y aumento o disminución del apetito (ISSSTE, 2016).

Respecto al físico aparece cuando los músculos son contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza constante, problemas de espalda o cuello, perturbación del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitada palpitaciones, temblores y xerostomía (sensación de sequedad bucal). Si el estrés es muy intenso y se prolonga por mucho tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud o hasta la muerte.

Problema y Justificación

La Comunicación Humana como Resiliencia Ergonómica

Este siglo se ha manifestado por efectos globalizadores, con constantes cambios que incrementan la presión laboral, por supuesto este repercute en las prácticas laborales que demandan mejorar la productividad y por ende la calidad. (Castells, 1996)

De acuerdo con estadísticas las situaciones del estrés, individual o colectivo ocasionan a países o empresas grandes pérdidas por fallas en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismos, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes de trabajo, jubilaciones prematuras y en el panorama más oscuro el deceso del trabajador.

Sin embargo este se encuentra desvalorizado, no se toma en cuenta, tampoco el coste que repercute en la economía de la organización, identificarlo no es tarea fácil, por ello la OIT se ha pronunciado para que:

"las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente laboral en todos sus ámbitos, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas".

Objetivo

Ante esta nueva necesidad el Cuerpo Académico Estudios Transdisciplinarios sobre Grupos Vulnerables, a través del proyecto financiado por el PRODEP denominado Análisis de la resiliencia laboral de los trabajadores universitarios ante la discapacidad ejecuta un diagnóstico con el objetivo de identificar las variables que vulneran al trabajador universitario.

Metodología

En dicha muestra participan 301 trabajadores² que abarca la DES de Salud³. Previo consentimiento informado se aplicaron pruebas psicométricas y un instrumento para identificar posibles variables de vulnerabilidad, para que posteriormente se llevara a cabo un programa de intervención. El programa contempla a aquella población de trabajadores de la UAEM identificada como vulnerable, -entre ellas-, quienes poseen alguna discapacidad que involucre su comunicación y bienestar emocional susceptible de provocar algún impacto en su capacidad resiliente en el desempeño de sus labores.

² Profesor Investigador de Tiempo completo, Profesor de Tiempo completo, Sindicalizado, Personal de confianza

³Facultad de Enfermería, Facultad de Farmacia, Facultad de Nutrición, Facultad de Psicología, Facultad de Ciencias del Deporte, Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología y la Facultad de Comunicación Humana de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

La recogida de datos se realizó en el periodo de diciembre 2015 y marzo 2016, etapas en las que se presume más estrés en el trabajador por la sintonía de actividades que se realizan, al terminar e iniciar un año lectivo. En el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS realizando un análisis de fiabilidad, diferencia de medias, correlaciones entre las variables objeto de interés y regresión lineal múltiple (stepwise). Para minimizar los efectos de la multicolinealidad en los análisis de regresión se transformaron las puntuaciones directas en puntuaciones típicas (Leona S. Alken, 1991). Se utilizó el tratamiento listwise para los datos perdidos.

Resultados y Discusión

Los trabajadores observados arrojan datos que tienen que ver con una diferencia del 4 % por lo que resulta necesario resaltar que esta variante se inclina por el personal administrativo y no así mismo el académico. En referencia a la edad contamos con una población del 19 % de 31 a 35 años, el 16.5 % de 26 a 30 años, 14.6 % de 36 a 40 años, 14.2 % de 41 a 45, destacando entre estas las más significativas, por lo que se refiere contamos con una población predominante de mujeres con un 59 % contra un 41 % respectivamente.

El estado civil es del 42 % de casados, 6 % de divorciados, 34 % solteros, 9 % en unión libre y el resto no contestó; por lo que respecta a los hijos el 50 % tiene hijos y el 50 % no, el 60 % tiene dependientes económicos.

El 19 % tiene al cuidado o sufre una discapacidad, de ese porcentaje el 88 % es por discapacidad visual, la alternancia entre personal discapacitado es del 39 % los horarios de trabajo matutino con un 49 %, 36 % mixto, 8 % vespertino y el resto no contestó.

El sueldo predominante con un 21 % es el de \$ 3000 a \$ 6,000 pesos mensuales, con jornadas de trabajo reflejadas de 10 a 20 horas predominantemente, el 34 % concluyó una licenciatura contra un 21 % que solo cuenta con nivel de preparatoria y los porcentajes de posgrado son de un 19 %.

El sufrimiento que las personas señalan; es la frustración en el trabajo, la insatisfacción con el patrón y sobre todo las relaciones interpersonales inadecuadas, considerando significativamente que no tiene que ver el género ya que el agente estresor afecta de igual manera a un hombre que a una mujer.

Se considera como factor importante la incertidumbre de la percepción del salario (Miranda, 2017), atenuándose este, más por factores de organización, que por el tipo de actividad que se desempeña; el estrés se fortalece con el aspecto social y el entorno violento que se vive en el Estado de Morelos.

Actitudes que provocan un estado de descontrol a la organización, pues los trabajadores pueden invocar prerrogativas laborales (incapacidad) para dejar de manera momentánea la fuente de trabajo, en este sentido, las funciones que desempeña el trabajador, administrativamente hablando, no es sujeto de que sea suplido por otro trabajador. Este coste se duplica e impacta de manera significativa a la organización y por supuesto a la economía del trabajador derivado de los tratamientos clínicos y médicos a los que se tenga que someter.

Si es el caso de trabajador de confianza, que tiene un alto grado de responsabilidad y como consecuencia implica de manera inmediata jornadas dobles de trabajo, presión por la entrega de resultados de manera oportuna, exceso de responsabilidades, ritmos acelerados, nuevas metas, y dificultad con los subalternos.

Estos trabajadores son los que se identifican con altas incidencias en su salud (prolongados tratamientos, cirugías, entre otras). El *Síndrome de Burnout* refiere que una incidencia de padecerlo es por tener profesionales que se dedican a la salud, sin embargo en este estudio, se cambia el paradigma, toda vez que el trabajador administrativo, académico y de confianza mantiene una absoluta y constante relación con alumnos, padres, maestros, docentes y autoridades, por lo que queda asentado el planteamiento hipotético “el trabajador universitario posee estrés provocado por su entorno laboral”

No existe una fórmula sencilla e infalible que pueda curar el estrés. Se requieren acciones diversas que permitan reducir las situaciones de sobrecarga. En este sentido, en la UAEM a través de la resiliencia⁴ propone un cambio de paradigma respecto al enfoque del marco teórico de la Psicología Positivista proponiendo la construcción de competencias y estrategias preventivas.

Esta se caracteriza por proponer y ayudar a desarrollar estrategias de enfrentamiento y adaptación positiva frente a riesgos o adversidades significativas reconociendo la necesidad de flexibilidad, adaptación e improvisación en situaciones caracterizadas por el cambio y la incertidumbre, buscando y encontrando significado, a pesar de entornos que no se prestan a la planificación, la preparación, la racionalización o a interpretaciones lógicas (García, 2015).

Asimismo, la resiliencia (Becoña, 2006) se propone como una variable con altas posibilidades de atribuir valor positivo a factores de riesgo que, de otra manera, serían interpretados sólo como amenazas que incrementan la probabilidad de resultados negativos o de decrementos en la probabilidad de resultados positivos.

De acuerdo con Bonanno (2008), es importante distinguir la resiliencia de la recuperación: mientras esta última está caracterizada por un retorno gradual a la normalidad después de un periodo de crisis más o menos prolongado en el tiempo, la resiliencia refleja la habilidad de mantener una trayectoria estable en las funciones vitales en el tiempo.

Por lo descrito con antelación resulta necesario programar las actividades a desempeñarse en corto y mediano plazo, evitando así que estas se acumulen y se conviertan en un problema de mayor magnitud.

El término de ergonomía (Vedder, 2016) es trabajado por los Europeos en el ámbito de las ciencias humanas, lo que representa un punto de equilibrio entre la Fisiología y la Psicología, que se enfoca a estudiar problemas tales como la presentación de la información y el grado de satisfacción en el trabajo y de manera natural a aquellos que tengan que ver con el estrés.

⁴ Deriva del latín *resilio*, término que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar y rebotar. Al principio el término fue utilizado en el ámbito de las ciencias físicas y de las matemáticas, donde hace referencia a la capacidad de un material o de un sistema de volver al estado de equilibrio después de una deformación. En psicología, la resiliencia hace referencia a un proceso dinámico que abarca la adaptación positiva en entornos adversos. Condiciones imprescindibles, para que dicho proceso se manifieste son la exposición a amenazas o adversidades intensas y el logro de una adaptación positiva (Luthar, Cicchetti y Becker, 2000).

En este sentido, la ergonomía se centra en el operador humano en acción; centrando el riesgo de un determinado ambiente para el operador humano por los efectos sobre la salud, a corto o a largo plazo; la productividad, el diseño del trabajo o del espacio de trabajo.

Atendiendo al proceso ergonómico y de acuerdo a los trabajadores identificados se procedió a implementar un plan de acción como el taller de Reaprendiendo a Vivir (REAV) de acuerdo a la metodología se siguieron las siguientes fases:

1. Diagnóstico. Aplicación del instrumento Test del Burnout, asociando la variable de la discapacidad.
2. Análisis de datos. Identificar factores de riesgo.
3. Diseño del Plan de Acción con el taller
4. Reaprendiendo a Vivir (REAV).
5. Intervención a través del Plan de Acción.
6. Evaluación de la Intervención (Ver Figura 1).



Figura 1 Metodología

Fuente: *Elaboración Propia*

Una vez determinado el Plan de Acción se consideró viable separar por tipología del trabajador; en este caso, se trata del trabajador administrativo. Se intervino además a maestros y alumnos, esta separación ha permitido analizar los datos e identificar los factores de riesgo para intervenir con el Taller REAV (Castro, 2016).

Este taller consiste que a través de pruebas psicométricas y psicológicas, el trabajador identifica sus condiciones de trabajo, sus características individuales, haciendo una diferenciación específica entre las tareas: del trabajo, las cotidianas, las del hogar, las de relaciones interpersonales y familiares. La tarea le permite identificar el detonante y predisposiciones al estrés y a la ansiedad promoviendo un significativo índice de autoconocimiento.

La siguiente parte es socializar parte de la Legislación universitaria así como el rol (Misión y visión, Manual de políticas y Procedimientos) a seguir, pues se ha detectado la invasión de funciones. Se propone realizar un inventario de acciones de manera individual con la intención de dar soluciones posibles a los problemas encontrados, ya conceptualizado, se socializa para ofrecer estrategias de mejora a nivel grupal. Las actividades propuestas para que las personas identifiquen los recursos personales con los que cuentan hacia un mejor afrontamiento del estrés y ansiedad mediante la identificación y aplicación de técnicas y estrategias de manejo de estrés y ansiedad en diferentes contextos. Entre las que se propone:

- Desarrollar técnicas de respiración profunda y de relajamiento.
- Visualizar imágenes, situaciones, personas, frases, recuerdos, experiencias significativas.
- Identificar y cultivar aquellas características propias o ajenas valoradas.

- Identificar y atender situaciones como el sueño, la alimentación, ejercicio.
- Cultivar la amistad de personas positivas, entre otras. Las cuáles dependerán de las características de los grupos con los que se trabaja.

Conclusiones

El agotamiento, la decepción y la pérdida de interés por las actividades que se realizan, principalmente cuando se interactúa de manera directa con otras personas, se identifican como síntomas o consecuencias del síndrome de *Burnout*, considerado, desde la perspectiva Psicosocial, no como un estado de ánimo, sino como un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo. La importancia que ha cobrado en la mayoría de los países y sus organizaciones obedece a las crecientes repercusiones en la productividad organizacional e institucional.

Las propuestas para la atención del estrés o Síndrome de *Burnout* son diversas en cuanto a enfoques teóricos y metodológicos del campo de la salud, principalmente de la salud mental. En este sentido el paradigma de la resiliencia permite desarrollar estrategias de intervención orientadas a identificar los disparadores de ansiedad, angustia y estrés como constructos sociales y culturales (Ponce de León, 1997).

Se propone a la resiliencia como el marco de referencia que permita adquirir y/o desarrollar habilidades y estrategias efectivas orientadas hacia una mejor calidad de vida, tanto en los aspectos personales, de interacción, como en el ejercicio de sus actividades laborales contribuyendo al campo de la Resiliencia y por ende al de la Psicología.

Esta experiencia como parte operativa del Cuerpo Académico Estudios Transdisciplinarios sobre Grupos Vulnerables, permite además de realizar investigación, descubrir nuevas necesidades en poblaciones diversas y al mismo tiempo brinda apoyo, lo que fomenta no fortalecimiento académico y desarrollo científico sino vinculación con la sociedad, generando un impacto en el quehacer diario.

Referencias

- Becoña, E. (2006). Resiliencia, Definición, Características y utilidad del Concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 22.
- Castells, M. (1996). *La era de la información, Economía Sociedad y Cultura*. México: Siglo XXI.
- Castro, L. P. (2016). *Resiliencia VS Agotamiento Emocional (efectos de la Globalización)*. Mexico: Acacia .
- ISSSTE. (2016). *Guía para el Estrés Causas, Consecuencias y Prevención*. México: Gobierno de la República.
- Leona S., Alken, S. G. (1991). *Multiple Regression Testing and interpreting interactions*. EE.UU: Sage Publications.
- Miranda, J. (16 de 05 de 2017). El Universal. *Urge rector apoyo rescate financiero de la UAEM*.
- OIT. (2000). S.O.S. estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. *¡Auxilio Estrés! Salud Mental en el Trabajo*, 4.

Pereira, M. L. (2009). Una Revisión Teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 21.

Román, M. d. (2016). En México, hasta el 60 % de Trabajadores de la Salud padece Estrés Laboral. *Boletín UNAM DGCS-283*.

García Merino, T. (2015). La formación del concepto de resiliencia empresarial análisis cualitativo para el caso de las/los percebeiros/as de la cofradía de Baiona (España). *Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung*, 34.

Vedder, W. L. (2016). *Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo*. U.S.A.: OIT.