



I Congreso Virtual Internacional de Psicología

del 15 marzo al 14 de abril de 2017

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Roxana Marsollier

rgmarsollier@yahoo.com.ar

INTRODUCCIÓN

En la relación del hombre con su trabajo podemos identificar distintos aspectos que pueden influir tanto positiva como negativamente en sus niveles de bienestar o malestar laboral. Esta relación es compleja y multidimensional, ya que intervienen factores personales, grupales y organizacionales. En las siguientes páginas, nos dedicaremos a analizar distintos riesgos psicosociales que se hallan presentes en el empleo público.

Esta investigación tiene por finalidad conocer distintos riesgos psicosociales presentes en el ámbito del trabajo público, que pueden llegar a influir física, psicológica y socialmente en los trabajadores.

Nos centraremos específicamente en el abordaje de tres riesgos: las características del trabajo, el síndrome de *burnout* y el *mobbing* en el empleo estatal. Repasemos brevemente, las principales nociones de cada uno de ellos.

FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO

Cuando hablamos de factores psicosociales nos referimos a distintos aspectos que tienen que ver con la organización del trabajo, el puesto, el tipo de tarea y el entorno laboral. Estos factores influyen en el desempeño de las personas y en los niveles de calidad de vida laboral de una manera positiva o negativa (Gil Monte, 2012). Cuando estos factores intervienen de manera negativa estamos frente a la presencia de factores de riesgo, ya que implican una amenaza para el trabajador. Los riesgos psicosociales en el trabajo son hechos, situaciones o estados de la organización que influyen negativamente en la salud de los trabajadores, presentando graves consecuencias tanto para la persona como para la misma organización (Moreno Jiménez y León, 2010).

Entre los riesgos psicosociales que surgen de condicionantes estrechamente vinculados al trabajo cotidiano en sí, podemos mencionar las características de la tarea, de la organización, del empleo y de la distribución del tiempo de trabajo (Gil Monte, 2012). Además, podemos distinguir otro

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

grupo de riesgos, de gran impacto en la persona y con implicancias sociales, los cuales han sido ampliamente investigados en las últimas décadas; nos referimos al estrés, el desgaste profesional o *burnout* y, más recientemente, el acoso laboral o *mobbing*. Estas tres problemáticas comprometen seriamente la salud física y mental del trabajador, así como su integración al grupo laboral.

Características de la tarea

Las características que adopta la tarea cotidiana pueden constituirse en un verdadero riesgo laboral si son percibidas como amenazantes por el individuo. Si el trabajador no posee los recursos personales necesarios para afrontar las situaciones conflictivas que surgen de su tarea diaria, es posible que ésta se convierta en un factor desencadenante de estrés, frustración y malestar laboral. Las características negativas que puede incluir la realización de una tarea laboral son numerosas, entre ellas podemos destacar: *“la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo”* (Peiró, 2001: 33). En su descripción, Gil Monte añade: *“cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.”* (2012:238). Al respecto, Cifre, Salanova y Ventura (2009) sostienen que las demandas provenientes de la propia tarea son las demandas más próximas a la persona y tienen que ver con la cantidad y carga mental de su trabajo (sobrecarga o también infracarga), tener un rol mal definido, la rutinización de las tareas, entre otros aspectos.

Por otra parte, tenemos que destacar las particularidades del trabajo público. Su estructura fuertemente burocratizada y verticalista, el estricto formalismo y exagerado apego a la normativa vigente, las tareas altamente especializadas y rutinarias, entre otros factores, quizá son las características que mejor describen este modelo organizacional denominado burocracia mecanicista, que caracteriza a los grandes organismos (Mintzberg, 2002). La rutinización de las tareas y el excesivo formalismo van en detrimento de la autonomía laboral y la motivación en el trabajo, aspectos fundamentales para un buen desarrollo profesional y mantener la salud en el medio laboral. Autores que estudian el impacto de los factores organizacionales en el surgimiento del desgaste laboral, identifican justamente a la rutina, la monotonía y la falta de control como factores decisivos en la génesis del *burnout*, especialmente, en los sistemas burocráticos (Winnubst, 1993; Gil Monte y Peiró, 1997).

Síndrome de burnout

El síndrome de *burnout* comenzó a ser estudiado en la década del 70 en las denominadas profesiones de ayuda, por el desgaste que producen las relaciones interpersonales cuando no hay una retroalimentación por parte del destinatario del servicio. Por ello, primeramente fue abordado en el ámbito de la salud, la educación, la asistencia social, entre otros (Maslach y

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Jackson, 1981). Sin embargo, prontamente su análisis se extendió a casi todos los tipos de trabajo adaptándose a distintas labores y culturas. En las últimas cuatro décadas ha sido investigado a nivel mundial, considerándose uno de los riesgos psicosociales más importantes de nuestros tiempos por su carácter transcultural (Salanova y Llorens, 2008).

El *burnout* ha sido definido como un proceso que se desarrolla a partir de cuadros de estrés crónico en el trabajo que se caracterizan por el agotamiento emocional, el cinismo e ineficacia profesional (Schaufeli, et al., 1996). Su estructura tridimensional permite avanzar en el análisis de componentes individuales y sociales que intervienen en el proceso de desgaste.

El agotamiento emocional es el componente individual y representa un colapso emocional y físico por la sobreexigencia en el trabajo. La persona siente que ya no tiene nada que ofrecer (Maslach, 2009).

El cinismo, por su parte, es el componente del contexto interpersonal de *burnout* e implica una respuesta negativa y apática hacia los problemas laborales (Maslach, 2009). El cinismo es una dimensión muy importante, pues actúa como una estrategia de afrontamiento frente al excesivo cansancio emocional y podría explicar los mecanismos de sobreadaptación a contextos laborales adversos. Según Folkman y Moskowitz (2004, cit. Martínez y Salanova, 2009), el cinismo es una estrategia de distanciamiento que le permite al trabajador que se enfrenta a un problema, realizar esfuerzos deliberados para no pensar en él, en este sentido, es funcional, cuando la situación no puede revertirse. Sin embargo, si esta conducta persiste, es dañino para la persona. Finalmente, el sentimiento de ineficacia profesional alude a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. El sentimiento de autoeficacia se ve disminuido ante la carencia de recursos de trabajo, la falta de apoyo social o de oportunidades para desarrollarse profesionalmente (Maslach, 2009).

Violencia o acoso moral en el trabajo

El *mobbing* representa el acoso moral en el ámbito del trabajo. Sus consecuencias son potencialmente devastadoras tanto para la salud de la persona que lo padece como para la salud de la organización. Piñuel (2001) señala que las conductas de *mobbing* se caracterizan por la persistencia en el tiempo y la gran cantidad de posibilidades en cuanto a distintos comportamientos y estrategias de acoso.

Los cuadros de acoso se ven facilitados porque generalmente sólo se contemplan las condiciones de trabajo en las organizaciones y no se pone el acento en las relaciones interpersonales (González-Trijueque, 2007), justamente cuando aquí está el punto de partida del acoso. El *mobbing* o acoso psicológico consiste en un conjunto de comportamientos de hostigamiento interpersonal que se dan en el trabajo entre personas que no están en una relación de igualdad (Piñuel, 2001). El acoso generalmente se da por superiores, pero también hay acoso horizontal, ejercido por compañeros. En cualquiera de los casos, la finalidad de los comportamientos negativos de acoso es poder intimidar, reducir, amedrentar y consumir tanto emocional como

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

intelectualmente a la víctima, a fin de alejarla o eliminarla de la organización (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Sin embargo, el *mobbing* no siempre implica la acción, sino que también puede darse de forma pasiva. El *mobbing* centrado en la acción es más común e implica el maltrato activo mediante insultos, gritos, gestos, humillaciones, intromisión en el trabajo, etc. El *mobbing* pasivo, es menos común, pero no por ello menos dañino, ya que se basa en ignorar a la persona, privarla de comunicación, restringir sus materiales de trabajo, entre otros ejemplos. (Bresó y Salanova, 2001).

La alta burocratización de las organizaciones públicas, sumado a los cambios frecuentes de autoridades, hace de ellas un espacio propenso para el surgimiento del acoso. Así, numerosas investigaciones llegan al consenso que la administración pública es uno de los campos laborales más afectados por esta problemática (Gil Monte, et al., 2006; Peñasco y Doctora, 2013) e incluso que se halla asociada con la corrupción (Arroyuelo Suarez, 2012).

METODOLOGÍA

Diseño

Dado que se busca una mirada integral de factores personales, sociales y organizacionales que puedan considerarse como condicionantes del bienestar en el empleo público, se utilizó un diseño mixto que combina metodologías cuantitativas –en orden a conocer los niveles de desgaste o malestar en el trabajo y sus factores asociados– y cualitativas –que permitan profundizar las razones subyacentes a dicha problemática–. En esta comunicación, nos centramos en algunos resultados de la instancia cuantitativa.

Participantes

Se trabajó con un muestreo intencional conformado por 147 empleados de un organismo público de la Provincia de Mendoza (Argentina). Los participantes presentan distintos niveles jerárquicos (jefes y no jefes), condición laboral (planta permanente, contratados) y se desempeñan básicamente en trabajos administrativos.

La distribución según el género es uniforme, 48.3% de género femenino y 51.7% de género masculino. La edad de los participantes oscila entre los 22 y 69 años, con un promedio de 43.88 años (DE=11.95). La antigüedad es 16.07 años promedio como empleado en el Estado (DE=10.95), con una media de 12.80 años ocupando el mismo puesto laboral (DE=10.90).

Instrumentos

Se trabajó con un cuestionario semiestructurado, que contempla ambas instancias metodológicas: cuanti y cualitativa. Dicho cuestionario, fue administrado en horario laboral, de manera personalizada o a pequeños grupos, siempre en presencia del investigador responsable y bajo consentimiento informado.

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

En este artículo presentamos los resultados de algunos indicadores sobre riesgos psicosociales y sus mediciones, a saber:

- Características de la tarea: medido según una escala tipo Likert de 16 ítems elaborada *ad hoc*, donde los participantes valoran distintas particularidades de la tarea cotidiana en una escala de 5 grados que van de 1 ("Totalmente en desacuerdo") a 5 ("Totalmente en acuerdo"). El análisis factorial exploratorio con rotación Varimax ($KMO = .708$; χ^2 Bartlett = 628,207, $p = .00$) permite identificar tres factores: Carga de trabajo (5 ítems, $\alpha = .746$, e. g., Realizo demasiadas tareas en función del tiempo laboral); Motivación (4 ítems, $\alpha = .634$, e. g., Puedo organizar mi trabajo y decidir cómo hacerlo) y el tercero, Tedio/Aburrimiento (7 ítems, $\alpha = .606$, e. g., Mi trabajo me produce aburrimiento).
- *Burnout* o desgaste laboral: evaluado mediante el *Maslach Burnout Inventory - General Survey*, MBI-GS (Schaufeli et al., 1996). El MBI-GS contiene 16 ítems que presentan distintas situaciones laborales. Los participantes evalúan cada ítem con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia de 0 ("Nunca") a 6 ("Todos los días") con la que han experimentado la situación descrita en cada uno. La escala presenta altos niveles de confiabilidad en cada una de sus dimensiones: Cansancio emocional ($\alpha = .826$); Cinismo ($\alpha = .790$) y por último, Eficacia profesional ($\alpha = .743$).
- *Mobbing* o violencia laboral: según el *Negative Acts Questionnaire - NAQ-RE* (Saez, García Izquierdo y Llor, 2003). El instrumento presenta 24 conductas negativas de acoso, donde el participante evalúa con cuánta frecuencia se han producido las distintas situaciones en los últimos 6 meses. El Alfa de Cronbach para esta escala en su medida unidimensional es de .916.

RESULTADOS

Presentamos a continuación los principales resultados descriptivos de los riesgos psicosociales evaluados.

Características de la tarea

Como hemos visto, también las características que reviste la tarea cotidiana pueden representar un riesgo laboral. Una apreciación negativa de la misma, puede convertirse en una potencial causa de estrés, *burnout* o también, acoso laboral. La tabla que sigue, muestra según el análisis factorial realizado, la distribución de las respuestas de los participantes, según perciben su tarea como agobiante (carga de trabajo), motivadora o aburrida.

Tabla 1. Descriptivo sobre Características de la tarea según dimensión y rango (bajo, medio, alto)

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Subescalas	Nivel	F	%	Acumulado
Carga de trabajo	Bajo	54	36,7	36,7
	Medio	48	29,9	66,7
	Alto	49	33,3	100,0
Motivación	Bajo	50	34,0	34,0
	Medio	42	28,6	62,6
	Alto	55	37,4	100,0
Aburrimiento	Bajo	48	32,7	32,7
	Medio	55	37,4	70,1
	Alto	44	29,9	100,0

Como observamos, los valores se distribuyen de manera homogénea entre los distintos rangos alto, medio y bajo. Sin embargo, en una lectura más detallada, observamos que alrededor de un tercio de los encuestados consideraría su carga laboral alta (33,3%), su nivel de autonomía bajo (34%) y su aburrimiento alto (29,9).

Acerca de los niveles de *Burnout*

Tal como indicamos anteriormente, un cuadro típico de *burnout* se caracteriza por presentar elevados niveles de cansancio emocional y cinismo, acompañado por bajos niveles de eficacia profesional. Teniendo en cuenta los resultados descriptivos y los puntajes promedios del grupo en general, podemos observar que los participantes no poseen un perfil típico de *burnout*. Tal como ha sucedido con otras investigaciones en este ámbito, observamos que, pese a encontrar indicadores de cansancio emocional y cinismo, los niveles de eficacia profesional se mantienen elevados, lo que actúa como barrera frente al desgaste.

Los puntajes promedio para cada una de las subescalas fueron los siguientes: Cansancio emocional 2,04 (DE= 1.35); Cinismo 1,98 (DE= 1.25) y Eficacia profesional con una media de 5,22 (DE= 0.92). Según la puntuación normativa (Bresó, et al., 2007), los niveles de Cansancio emocional y Cinismo se ubicarían en niveles medios mientras que la Eficacia Profesional en niveles elevados. La tabla siguiente expresa los distintos niveles de burnout, por rango.

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Tabla 2. Análisis de frecuencia del MBI según dimensión y rango (alto, medio, bajo)

Subescalas	Nivel	F	%	Acumulado
Cansancio emocional M=2.04	Bajo	45	30,6	30,60
	Medio	50	34,0	64,60
	Alto	52	35,4	100,00
Cinismo M=1.56	Bajo	54	36,7	36,70
	Medio	46	31,3	68,00
	Alto	47	32,0	100,00
Eficacia profesional M=5.22	Bajo	49	33,3	33,30
	Medio	42	28,6	61,90
	Alto	56	38,0	100,00

Observamos que la distribución por porcentajes según los rangos bajo, medio y alto, es bastante homogénea. Sin embargo, alrededor de un tercio de la población presenta alto cansancio emocional y cinismo y similar porcentaje bajo sentimiento de eficacia profesional. En un análisis más detallado, examinando cada caso, es posible identificar sujetos que presentan perfiles típicos de desgaste en un 20% aproximadamente.

Sobre el perfil de *mobbing*

La tabla siguiente muestra los datos relativos a los niveles de *mobbing* según el *NAQ-RE* según la baremación de García Izquierdo, et al. (2004)

Tabla 3. Análisis de frecuencia del *NAQ-RE* según rango (sin riesgo, riesgo bajo, medio, alto y muy alto)

Riesgo percibido	Frecuencia		Porcentaje	
	Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válidos sin riesgo	43	29,3	29,3	29,3
riesgo bajo	24	16,3	16,3	45,6
riesgo medio	35	23,8	23,8	69,4
riesgo alto	13	8,8	8,8	78,2
riesgo muy alto	32	21,8	21,8	100,0
Total	147	100,0	100,0	

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

En términos generales, observamos que alrededor de un 30% de los participantes, perciben un riesgo de acoso laboral y personal alto o muy alto. Este indicador es muy elevado, en razón de la gravedad del tema y sus potenciales efectos a nivel personal y organizacional.

En análisis posteriores, de mayor complejidad estadística, se trabajó con análisis por Conglomerados de K Media, identificándose distintos perfiles psicosociales, según los factores abordados. Uno de estos perfiles, representa el 24% de los casos y los identifica con características típicas de *burnout* (alto cansancio emocional y cinismo y bajos niveles de eficacia profesional), concepciones negativas del propio trabajo (baja motivación, acompañado de tedio/aburrimiento en el trabajo) y una alta o muy alta percepción de acoso laboral y personal.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos nos permiten efectuar un diagnóstico sobre distintos condicionantes psicosociales y organizacionales que influyen en la calidad de vida laboral de los empleados del sector. Los datos aportados permiten identificar un grupo que se encuentra en riesgo, por poseer características típicas vinculadas al desgaste laboral o *burnout*, una alta percepción de acoso laboral y sentimientos negativos sobre el trabajo.

Los resultados proveen a los decisores datos confiables y develan la imperiosa necesidad de trabajar desde la generación de estrategias de gestión preventiva y correctiva, que otorgue un tratamiento eficiente a los riesgos psicosociales que afectan el empleo público. Se requiere de un plan que contemple estrategias de intervención para la atención diferenciada de quienes se ubican en este perfil de riesgo psicosocial, por una parte y además, trabajar preventivamente a fin de poder generar conciencia colectiva de estas problemáticas y detectar situaciones incipientes para actuar en consecuencia.

Finalmente destacar que, si bien no es común encontrar este tipo de estudios en el sector público, las investigaciones que se inscriben en esta línea constituyen aportes relevantes como insumos para los procesos de modernización del Estado, especialmente en cuanto a sus políticas de recursos humanos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bresó Esteve, E., & Salanova, M. (2001). *Mobbing en el Trabajo: Una Revisión Crítica*. Universitat de Jaume.
2. Cifre, E.; Salanova, M. y Ventura, M. (2009) *Demandas y recursos del ambiente de trabajo*. En Salanova, M. *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis
3. Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

4. García-Izquierdo, M., Llor, B., Sáez, M. C., Ruiz, J. A., Blasco, J. y Campillo, M. (2004). valoración del acoso psicológico en el trabajo: El NAQ-RE. Revisión de la adaptación española. In Comunicación oral presentada al *VII European Conference On Psychological Assessment*.
5. Gil Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Síntesis.
6. Gil Monte, P. R., Carretero, N., Desamparados Roldán, M. y Caro, M. (2006). Estudio piloto sobre la prevalencia del acoso psicológico (mobbing) en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. *Aletheia*, (23), 07-16.
7. Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
8. González-Trijueque, D. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7(1), 41-62.
9. Martínez, I. y Salanova, M. (2009) Recursos personales: inteligencia emocional y afrontamiento. En Salanova, M. *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis
10. Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 2, 99-113.
11. Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
12. Mintzberg, H. (2002). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
13. Moreno Jiménez, B. y León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid.
14. Peiró Silla, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*,(13), 18-38.
15. Peñasco, R. y Doctora, C. (2013). El mobbing como una causa potencial de exclusión social. *Revue Européenne du Droit Social*, XXI (4):111-129.
16. Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal terrae.
17. Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 59-67.
18. Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., y Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En: Maslach, C., Jackson, C. y Leiter, M. (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed., pp. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
19. Suárez, Ó. A. (2012). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, (7): 279-296.

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL EMPLEO PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE FACTORES
QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL**

20. Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Profesional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Londres: Taylor & Francis.