

Congreso Iberoamericano de Educación

METAS 2021

Un congreso para que pensemos entre todos la educación que queremos
Buenos Aires, República Argentina. 13, 14 y 15 de septiembre de 2010

Espacio Iberoamericano del Conocimiento

Educación, empleo y logro socioprofesional. Un análisis psicosocial de la inserción laboral de universitarios en el Estado

Dra. Roxana Marsollier
Dra. Miriam Aparicio
Dra. Jimena Aguirre¹

¹rgmarsollier@conicet.gov.ar,

maparici@satlink.com,

aguirrejimena@yahoo.com.ar

Universidad Nacional de Cuyo –

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)

Sección: Evaluación de la educación

Palabras clave: educación – empleo – expectativas – *burnout*

Resumen

Dentro de los retos identificados para mejorar la calidad de la educación, el Informe Metas Educativas 2021 puntualiza la necesidad de superar los desajustes entre la educación y el empleo. En un marco de expansión de los estudios y ante la actual crisis del mundo laboral, cada vez se hace más difícil para los universitarios encontrar un puesto laboral acorde a la formación recibida. Hoy en día, poseer un diploma no garantiza el logro en el mundo del trabajo y esto impacta directamente en las expectativas de los sujetos. Nuestro estudio aborda el binomio educación – trabajo desde una mirada psicosocial, a partir de la individualidad del sujeto y sus interacciones, pero sin perder de vista el contexto laboral donde se desempeña y otros factores, entre ellos, el nivel de instrucción adquirido. Buscamos conocer el grado de *burnout* o desgaste profesional en empleados de la Administración Pública de la Provincia de Mendoza, Argentina.

Realizamos un estudio comparativo entre empleados públicos de distinto nivel de instrucción bajo la hipótesis de que el grado de desgaste profesional o *burnout* aumenta en sujetos con mayor instrucción. Se utilizó un diseño metodológico integral que contempló una instancia cuantitativa, tendiente a evaluar las variables abordadas mediante tests específicos y otra instancia cualitativa, destinada a profundizar las razones que subyacen a la problemática. Los resultados cuantitativos muestran una población que, si bien no presenta un elevado grado de *burnout*, manifiesta indicadores de un progresivo desgaste (específicamente vinculados a la despersonalización), por lo que puede considerarse una población en riesgo. Por otra parte, los resultados cualitativos nos permiten profundizar una fuerte crítica a los factores organizacionales, acompañados de un anhelo de realización personal que no encuentra su asidero en el ámbito laboral.

Los resultados invitan a trabajar desde la prevención del desgaste laboral en contextos laborales poco propicios para el desarrollo profesional.

1. Introducción

Las exigencias del mundo laboral de nuestros días son completamente diferentes a las de décadas atrás. La precariedad de las condiciones laborales, la amenaza de desempleo, la ambigüedad de rol, la excesiva competitividad, la falta de reconocimiento, etc. son algunas de las problemáticas que acarrearán consecuencias psicofísicas en los trabajadores tales como enfermedades psicosomáticas, estrés, absentismo, o en casos extremos, el *burnout*.

El *burnout*, conocido también como síndrome de quemarse por el trabajo (SQT, Gil Monte y Peiró, 1997), ha sido abordado por numerosos autores desde la década del 70, convirtiéndose en una de las problemáticas más graves del contexto laboral de nuestros tiempos. Existe prácticamente en todos los ámbitos de trabajo, siendo generalmente una problemática que si bien tiene raíces psicológicas, afecta de manera grupal a los trabajadores. No escapan a ello los sujetos más instruidos, por el contrario, cuando sus expectativas se ven frustradas, progresivamente caen en el desgaste profesional.

Una posible explicación a esto, se hallaría en la Teoría de la Expectativa Valencia (Feather y Davenport, 1982). Según esta teoría, un sujeto emprende una determinada acción en función de las expectativas de tener éxito y por el valor que ese logro tiene para él. Esto nos lleva a suponer, que los sujetos más instruidos, poseen mayores aspiraciones laborales por un mayor valor atribuido a la educación como canal de progreso y de mejora. En otros términos, obtener un diploma hoy en día, no garantiza el éxito en el mundo laboral. En un marco de expansión educativa, cada vez hay mayor cantidad de graduados y no todos pueden ubicarse en un puesto acorde a sus expectativas y a su nivel de instrucción.

2. Marco referencial

Desde una perspectiva psicosocial, el *burnout* ha sido definido como un síndrome que se caracteriza por presentar elevados niveles de Cansancio emocional y Despersonalización, acompañados de un sentimiento de baja Realización personal (Maslach y Jackson, 1986). Profundicemos acerca del significado de cada una de estas dimensiones.

El Cansancio Emocional: es el desgaste, la fatiga que puede manifestarse tanto física como psíquicamente. Implica la sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios. El sujeto se encuentra abrumado emocionalmente y esto le impide enfrentarse a los retos que su labor demanda.

Por su parte, la Despersonalización: implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. La Despersonalización actúa según Bosqued (2008) como una barrera entre el sujeto y los otros, como si dijera "*si no me implica, no sufro*".

Por último, la falta de Realización Personal, surge como consecuencia del Cansancio Emocional y la Despersonalización. Indica un sentimiento de inadecuación y frustración que se traduce en respuestas negativas del sujeto hacia sí mismo y hacia su labor.

Pines (...), añade que el *burnout* es el proceso de desilusión por la frustración que provoca no encontrar sentido al trabajo y ver las expectativas personales truncadas. Esta última noción es la central y evita la confusión con otros cuadros. Dicho de otro modo, para que pueda hablarse de *Burnout*, deben mediar las expectativas y los sistemas de creencias.

No se llega al *burnout* de la noche a la mañana, se trata de un proceso que según Edelwich y Brodsky (1980) tiene cuatro etapas. La primera de ellas corresponde a una fase de entusiasmo donde el sujeto se siente satisfecho con la organización, con su trabajo y consigo mismo. Le sigue la fase del estancamiento, cuando el sujeto comienza a darse cuenta que las cosas no son en realidad como él las veía. Comienzan a aparecer dificultades con jefes, compañeros, con la tarea propia, etc. En realidad esta fase es positiva en tanto es más realista que la anterior, pero puede convertirse en la antesala del desgaste. La tercera es la fase de la frustración. Aquí comienzan a aparecer manifestaciones psicósomáticas, el sujeto está desmotivado y decae el desempeño laboral. La frustración, la irritación y el cinismo comienzan a manifestarse, así como también, la necesidad de evasión (uso de fármacos, alcohol, diversiones, etc.). Por último, la cuarta fase es la de la apatía y representa al *Burnout* ya instalado, cuya nota característica es la desesperanza.

3. Diseño Metodológico

Trabajamos con cien empleados públicos pertenecientes a una dependencia de la Administración Pública del Gobierno de la Provincia de Mendoza. Se trata de un estudio comparativo entre sujetos "universitarios" (71%) y "no universitarios" (29%), por lo que la variable de corte fue el nivel de instrucción de los sujetos.

Se amalgamaron instrumentos de metodología cuantitativa y cualitativa, a efectos de realizar un abordaje integral de la problemática estudiada. Dentro de las técnicas cuantitativas trabajamos con una encuesta semiestructurada destinada a reconstruir la trayectoria laboral del sujeto y tests específicos destinados a medir las variables implicadas. En esta comunicación aludimos a los resultados de la aplicación del *Maslach Burnout Inventory* de Maslach y Jackson (1986) uno de los instrumentos más utilizados a nivel mundial en la medición del *burnout*.

En cuanto a las herramientas cualitativas, destacamos en este artículo los resultados de la asociación libre de palabras.

4. Resultados

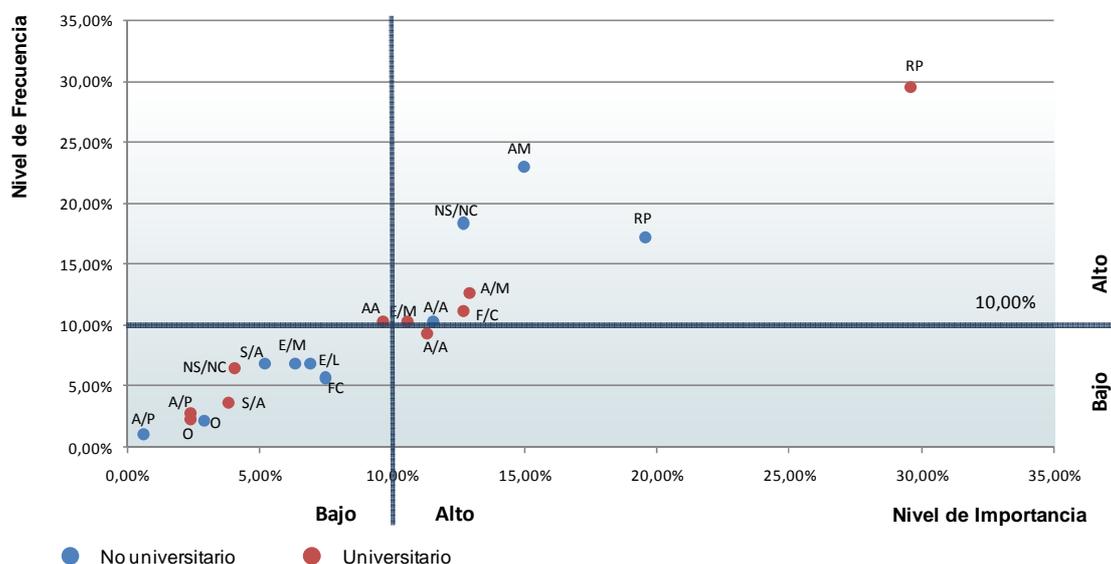
Los resultados del *Maslach Burnout Inventory* de Maslach y Jackson (1986) fueron trabajados en distintos niveles de complejidad estadística. Los resultados descriptivos mostraron que ambos grupos presentan una alta Despersonalización especialmente los "no universitarios" (percentil 80), aunque el valor hallado para los "universitarios" también es elevado (percentil 70). En relación al cansancio emocional es levemente superior para los "universitarios" (percentil 65). Pero la Realización Personal se encuentra en valores medios para ambos grupos (percentil 50 para "no universitarios" y 55 para los "universitarios").

En síntesis, no podríamos hablar de altos niveles de *Burnout* pero tampoco podemos negar la presencia de ciertos indicadores de un progresivo desgaste, aspecto resulta central en nuestro análisis y a la luz de las hipótesis que orientaron nuestro trabajo. Aparentemente, los resultados cuantitativos indicaron perfiles semejantes entre universitarios y no universitarios. No obstante, el análisis cualitativo efectuado, permitió ahondar en las razones que develan un profundo deseo de realización personal y una fuerte crítica al contexto laboral. Ambas razones, emergen con mucha fuerza para el grupo de “universitarios”. Veamos algunos resultados cualitativos en este sentido.

La asociación libre de palabras permitió analizar los conceptos vinculados al núcleo “aspiraciones” y “trabajo en el Estado”. Solicitamos a los sujetos que dijeran tres conceptos, en orden de importancia, vinculados a cada uno de estos núcleos. *A posteriori* se reunieron los diversos términos en categorías, las que fueron analizadas comparativamente, no sólo en función de la frecuencia de aparición, sino también, en relación a la importancia asignada a cada categoría, por cada uno de los grupos.

Así, en relación a las “aspiraciones”, ambos grupos identifican como la mayor aspiración a la Realización personal (RP), pero con diferencias realmente significativas, siendo más contundentes los resultados para el grupo de “universitarios”; tal como lo muestra el siguiente gráfico.

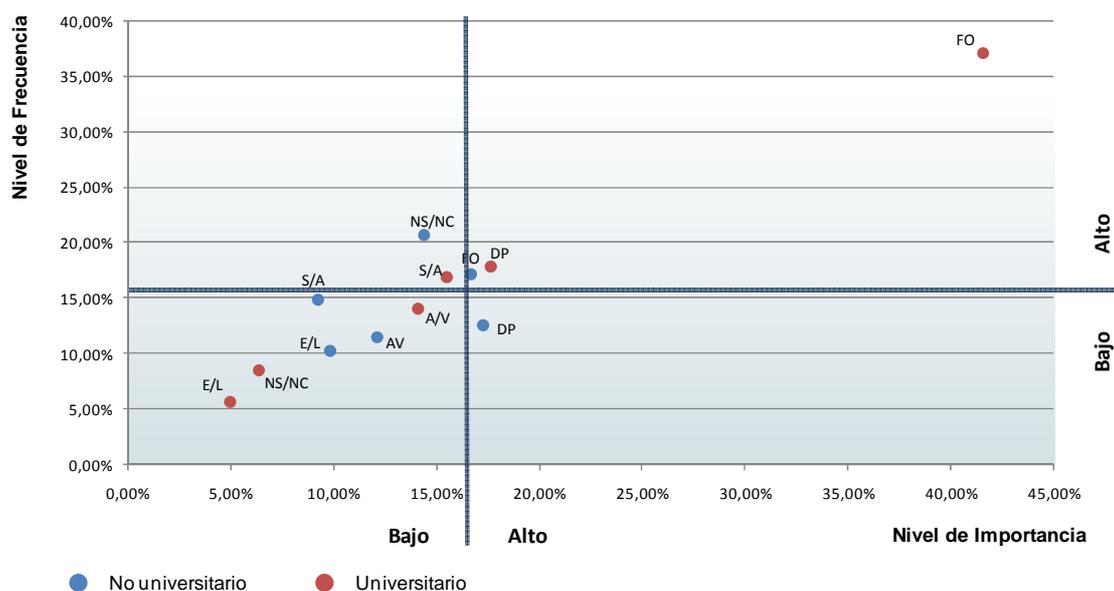
Gráfico 1: Asociación libre de palabras en torno al concepto “Aspiraciones”



- RP= Realización personal
- AM= Aspectos motivacionales
- AA= Aspectos actitudinales
- E/M= Expectativas y metas
- FC= Factores cognitivos
- E/L= Plano económico laboral
- S/A= Dimensión socio - afectiva
- A/P= Acciones y procedimientos
- O= Otros
- NS/NC=No sabe/no contesta

En relación con la asociación de palabras al núcleo “Trabajo en el Estado”, las respuestas fueron bastante contundentes. El orden que confiere la interacción frecuencia/importancia nos permite identificar que la categoría Factores organizacionales (FO) se manifiesta con mucha fuerza para los sujetos “universitarios”. Veamos el gráfico correspondiente:

Gráfico 2: Asociación libre de palabras en torno al concepto “Trabajo en el Estado”



E/L= Plano económico laboral
 S/A= Dimensión socio - afectiva
 AV= Autopercepción o valoración
 FO= Factores organizacionales
 DP= Dimensión personal
 NS/NC= No sabe/no contesta

Las expresiones contenidas en la categoría Factores organizacionales (FO), son en su mayoría concepciones negativas de la organización laboral estatal donde se desempeñan estos empleados, a la cual caracterizan con términos tales como: burocracia, estancamiento, monotonía, rutina, etc. El análisis muestra que el grupo de “universitarios” especialmente presenta una visión más crítica del contexto organizacional, fruto quizá de su inconformismo acallado, en razón de altas expectativas de desarrollo profesional que se han visto truncadas por un contexto laboral que ofrece pocas posibilidades de desarrollo.

5. Reflexión final

La integración de ambas metodologías permitió ir más allá de las cifras correspondientes al *burnout* que nos anunciaban una población más bien en riesgo. No obstante, el análisis

cualitativo nos permitió conocer que, especialmente los “universitarios” identifican como su principal aspiración a la Realización personal, pero evidentemente, es una realización que hunde sus raíces en la vida personal, en la actividad profesional independiente, en la familia o simplemente en la esperanza de un futuro más promisorio.

Bibliografía

APARICIO, M. (1995) *Educación Superior y Empleo. Propuesta de un modelo sistémico*. Tesis de doctorado en Ciencias de la Educación, 1995, II tomos; Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires.

APARICIO, M. (2003). *Calidad y Universidad. Un análisis desde un modelo multidimensional*. Mendoza: Zeta.

EDELWICH, J. y BRODSKY, A. (1980) Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. En Manassero, M. A. y col. (1994). *Burnout en profesores: impacto sobre la calidad de la educación, la salud y consecuencias para el desarrollo profesional*. Memoria final de investigación, Madrid: MEC-CIDE.

FEATHER, N. y DAVENPORT, P. (1982). Desempleo y sentimiento depresivo: Un análisis motivacional y atributivo. *Estudios de Psicología*, 12, 63-81.

FREUDENBERGER, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

GALLART, M. A. (2002). Los conceptos básicos del análisis de la relación educación-trabajo. En Gallart (2002) *Veinte años de educación y trabajo*. Montevideo: CINTEFOR.

GIL MONTE, P. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo – Burnout: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide

GIL MONTE, P. y PEIRÓ, J. M.(1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.

MASLACH, C. y JACKSON, S.R. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 2, 99-113.

MASLACH, C. y JACKSON, S.R. (1986). The Burnout research in the social services: a critique. Special issues: Burnout among social workers. *Journal of Occupational Behaviour*, 1, 95-105.

OEI (2008) *Metas Educativas 2021. La educación que queremos para la generación de los bicentenarios*, Madrid.

PÉREZ JÁUREGUI, I. (2005). *Estrés laboral y síndrome de Burn-out. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos*. Buenos Aires: Psicoteca.

PINES, A. M. y ARONSON, E. (1988). *Carreer burnout: causes and cures*. Nueva York: Free Press.