

II Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVII Jornadas de Investigación Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2010.

Las expectativas de realización personal frente al desgaste profesional un estudio desde la integración metodológica.

Marsollier, Roxana Graciela, Aparicio, Miriam Teresita y Aguirre, Jimena Isabel Petrona.

Cita:

Marsollier, Roxana Graciela, Aparicio, Miriam Teresita y Aguirre, Jimena Isabel Petrona (2010). *Las expectativas de realización personal frente al desgaste profesional un estudio desde la integración metodológica. II Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVII Jornadas de Investigación Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-031/376>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eWpa/aBU>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

LAS EXPECTATIVAS DE REALIZACIÓN PERSONAL FRENTE AL DESGASTE PROFESIONAL. UN ESTUDIO DESDE LA INTEGRACIÓN METODOLÓGICA.

Marsollier, Roxana Graciela; Aparicio, Miriam Teresita; Aguirre, Jimena Isabel Petrona
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.
Argentina

RESUMEN

Centrado en factores y procesos psicosociales, la presente investigación busca profundizar la relación que existe entre educación y trabajo, a partir de las expectativas de los sujetos en relación al logro socioprofesional (Teoría de la Expectativa/Valencia, Feather & Davenport, 1982). Consideramos que la concreción de las expectativas de los más instruidos, se torna difícil en el escenario laboral actual. Por una parte, existe una sobreoferta de graduados, debido a la expansión educativa. Por otra parte, la precarización de las condiciones de trabajo presentan un contexto laboral conflictivo, que poco a poco va carcomiendo las expectativas elevadas y dando lugar al desaliento y consecuente burnout (Freudenberger, 1974; Maslach & Jackson, 1986; Pines & Aronson, 1988). Trabajamos con sujetos universitarios y no universitarios insertos en la Administración Pública, bajo una metodología cuanti-cualitativa. Entre las técnicas cuantitativas utilizamos una encuesta semiestructurada y tests específicos destinados a medir las variables centrales del proyecto. Además, en la instancia cualitativa utilizamos entrevistas en profundidad, asociación libre de palabras y análisis lexicométrico. La integración metodológica permitió más allá de las cifras, revelar las razones más profundas del desgaste laboral. Ambos enfoques metodológicos constituyen distintas instancias del proceso de investigación que permiten complementar y enriquecer el abordaje de las problemáticas psicosociales.

Palabras clave

Educación Trabajo Expectativas Burnout

ABSTRACT

PERSONAL ACCOMPLISHMENT EXPECTATIONS AND PROFESSIONAL BURNOUT. A STUDY THAT BRINGS TOGETHER METHODOLOGICAL PARADIGMS

This research paper centers in psychosocial processes and factors and it intends to analyze deeply the relation existing between education and employment, taking as a starting point the expectations that people have in relation to their social-professional achievements. We consider that in the current employment scenario, the more educated persons find it more difficult to fulfill their expectations. On the one hand, there exists an excess of graduates due to an ongoing expansion in the educative field. On the other hand, the precarity of the employment conditions produce labor conflicts, which little by little undermine high expectations and give rise to discouragement and burnout. Using a quali-quantitative methodology, we have worked with employees with and without University studies employed in Government Departments. Among the quantitative techniques, we have used a semi-structured questionnaire and specific tests to measure the central variables of the project. As regards qualitative techniques, we have used depth interviews, free word associations and lexicometric analysis. The triangulation of methodological paradigms permitted to obtain not only statistics but also to reveal deeper reasons involved in the process of labor burnout. Both methodological paradigms constitute different instances of the research process that complete each other and enhance the study of the psychosocial problems.

Key words

Education Employment Expectations Burnout

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio procuramos conocer los factores psicosociales y organizacionales que influyen en el nivel de desgaste profesional de sujetos insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza. Además, conocer si el hecho de haber alcanzado un mayor nivel de instrucción se encuentra asociado al síndrome. Por ello, realizamos un estudio comparativo entre sujetos "universitarios" (71%) y "no universitarios" (29%), partiendo del supuesto que el nivel de *burnout* aumenta en sujetos con mayor nivel de instrucción. Esta problemática se halla vinculada a la Teoría de la Expectativa - Valencia (Feather y Davenport, 1982), según la cual, se espera que los sujetos más instruidos tengan mayores expectativas de tener éxito laboral, por otorgar un mayor valor atribuido a la educación. Cuando estas expectativas "chocan" con un contexto laboral que ofrece pocas posibilidades de crecimiento profesional, el sujeto cae progresivamente en el desánimo, el estrés, la frustración, el desgaste.

METODOLOGÍA

Nuestra población estuvo constituida por cien empleados pertenecientes a una Dependencia gubernamental de la Provincia de Mendoza, de distinto nivel de instrucción y posicionamiento jerárquico.

Trabajamos complementando metodologías cuantitativas y cualitativas. Entre las técnicas cuantitativas utilizamos un cuestionario semiestructurado y test específicos destinados a medir las variables involucradas en el estudio, tales como, el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, 1986, cuyos resultados rescataremos en esta comunicación. Por otra parte, el uso de herramientas cualitativas permitió profundizar las razones que subyacen al desgaste laboral; en particular, señalamos algunos resultados de la asociación libre de palabras.

RESULTADOS

De la aplicación del MBI de Maslach y Jackson, 1986, obtuvimos la medida del *Burnout* para este grupo de empleados públicos. Para las autoras, el síndrome se caracteriza por mostrar altas puntuaciones en Cansancio Emocional y Despersonalización acompañado de un bajo nivel de Realización Personal.

Los resultados muestran que ambos grupos presentan una alta Despersonalización especialmente los "no universitarios" (percentil 80). En relación al Cansancio Emocional es levemente superior para los "universitarios" (percentil 65). No obstante, la Realización Personal se encuentra en valores medios (percentil 50 y 55), por lo que no podemos hablar de altos niveles de *Burnout*, pero tampoco, negar la presencia de ciertos indicadores de un progresivo desgaste. Comparativamente, los sujetos "universitarios" presentan mayor Cansancio Emocional que los sujetos "no universitarios", mientras que estos últimos poseen mayor Despersonalización.

El análisis cualitativo, complementa y enriquece la perspectiva cuantitativa ya que resalta la necesidad de realización personal como una aspiración de los sujetos y denota una fuerte crítica frente a un contexto laboral que ofrece pocas posibilidades de desarrollo profesional. Así, la asociación libre de palabras nos muestra que al hablar de sus aspiraciones, ambos grupos privilegian la categoría *Realización Personal* (superación, mejora, logro, crecimiento); no obstante, las diferencias a favor de los sujetos "universitarios" son contundentes, tanto en importancia como en frecuencia. En relación con el contexto laboral, la asociación de palabras en torno a la frase "trabajo en el Estado" mostró la categoría *Factores organizacionales* como de mayor importancia y frecuencia para los sujetos "universitarios". Las expresiones allí contenidas son en su mayoría negativas (burocracia, estancamiento, monotonía). El análisis muestra que especialmente este grupo presenta una visión más crítica del contexto organizacional, fruto quizá de su inconformismo acallado.

CONCLUSIÓN

El estudio demostró que, especialmente los sujetos "universitarios", poseen un elevado anhelo de realización personal, que no encuentra su asidero en el ámbito laboral. El peso del contexto impacta directamente en la salud de los empleados. Si bien los

niveles de *burnout* no son muy elevados, hay indicadores de altos niveles de Cansancio emocional, acompañados de una probable *sobreadaptación* al contexto de trabajo, que permite no caer rápidamente en la patología.

Por otra parte, los resultados nos permiten rever la literatura sobre desgaste laboral a partir de referentes empíricos en nuestro contexto local, con miras a generar proyectos de intervención orientados fundamentalmente a la prevención del estrés y el *burnout*.

Por último, destacar que la integración de metodologías cuantitativas y cualitativas permitió un abordaje integral de la problemática psicosocial abordada, permitiendo ir más allá de las cifras y comprender las razones más profundas.

BIBLIOGRAFIA

- APARICIO, M. & AGUIRRE, J. (2006a). Sobre la incidencia de los procesos psicosociales en el logro de universitarios (UNCuyo, 1987/2002). In Vivas, J. (comp.). Las Ciencias del Comportamiento en los albores del Siglo XXI, 1, 235-240.
- APARICIO, M. (2003). Calidad y Universidad. Un análisis desde un modelo multidimensional. Zeta/UTN.
- BOSQUET, M. (2008) Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo. Barcelona: Paidós
- 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.
- FRYDENBERG, E. y LEWIS, R. (1996a). Manual: ACS. Escalas de Afrontamiento para Adolescentes. Adaptado por J. Pereña y N. Seisdedos. Madrid. TEA (Orig. 1993).
- GIL MONTE, P. & PEIRÓ, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. Madrid: Síntesis Psicología.
- GIL MONTE, P. (2005) El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- LAZARUS, R. S. (1994). Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones. Barcelona: Paidós.
- MARSOLLIER, R. (2010) Educación y trabajo. Un estudio sobre factores psicosociales y educacionales que inciden en el desgaste laboral en la Administración Pública. Conicet - UNCuyo. Tesis doctoral
- 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.
- PÉREZ JÁUREGUI, I. (2005). Estrés laboral y síndrome de Burn-out. Sufriamiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos. Buenos Aires: Psicoteca Editorial, 1ª ed.
- PINES, A. M. y ARONSON, E. (1988). Career burnout: causes and cures. Nueva York: Free Press.