

XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2007.

# **Desgaste profesional, N-ACH y expectativas. Un análisis de impacto en organizaciones de cara a la modificación de las prácticas.**

Aparicio, Miriam Teresita.

Cita:

Aparicio, Miriam Teresita (2007). *Desgaste profesional, N-ACH y expectativas. Un análisis de impacto en organizaciones de cara a la modificación de las prácticas. XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-073/247>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/e8Ps/y5E>

*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>.*

# DESGASTE PROFESIONAL, N-ACH Y EXPECTATIVAS. UN ANÁLISIS DE IMPACTO EN ORGANIZACIONES DE CARA A LA MODIFICACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

Aparicio, Miriam Teresita

CONICET - Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Cuyo. Argentina

## RESUMEN

La investigación se inscribe en el marco de la Evaluación de la Calidad de la Universidad en lo que concierne a niveles de logro en graduados en el mundo ocupacional en el contexto de las nuevas demandas. Se trabajó con la población de graduados de la UTN, Regional Mendoza que hacen su ingreso a la universidad a partir de 1987 en 5 carreras y con la población de graduados que han efectuado un posgrado (Especialización o Maestría) en la misma universidad. Se complementó metodología cualitativa (entrevistas) con cuantitativa (una encuesta semiestructurada y 3 tests de factores psicosociales). En esta comunicación contrastamos los resultados hallados para ambas poblaciones en materia de lo que dimos en llamar Síndrome de Desgaste o Debilitamiento atendiendo a que los grupos presentan características diferenciadas en cuanto a edad, trayectoria laboral, nivel educativo alcanzado, estrato laboral, ámbitos de desempeño y aspiraciones. El núcleo de análisis aquí se restringe a Desgaste visto por Expectativas y Aspiraciones. Los hallazgos son interesantes en el marco de la Psicología Social y de la Formación continua. Debiendo constituir los resultados de éstas, investigamos un elemento a tener en cuenta en la transformación de las prácticas a fin de disminuir los factores de desgaste en el campo profesional.

## Palabras clave

Graduados Posgraduados Desgaste Aspiraciones

## ABSTRACT

THE 'BURNOUT' EFFECT AND N-ACH / EXPECTATIONS.  
AN ANALYSIS WITHIN ORGANIZATIONS

This research is comprised within the limits of University Quality Assessment and is concerned with the level of achievement reached by graduate students in the working world's present-day demands. Participants were graduate students from five different programs at UTN (National University of Technology) -Mendoza Division-, who entered university in 1987 onwards, and a group of post-graduates (with a Specialization or a Master's degree) at the same university. A qualitative methodology (interviews) was complemented with a quantitative one (a semi-structured questionnaire and 3 tests on psychosocial factors.) In this research, the results obtained from both groups were contrasted on the basis of what we called "Burnout or Weakening" Syndrom, considering that the groups present different characteristics regarding age, work experience, education, work status, work environment and expectations. The analysis focuses here on Burnout from the point of view of Expectations. The findings become of interest in the frame of Social Psychology and in a special context as it is Argentina, where it is even more difficult for individuals to find a place in the labor market which fits both their education and expectations.

## Key words

Graduate Post-graduates Burnout/weakening Expectations

## DESARROLLO

En esta comunicación se analizan las respuestas psicosociales de graduados universitarios de la UTN, Regional Mendoza que hacen su ingreso a la universidad a partir de 1985 en 5 carreras vinculadas a la Ingeniería y de la población de graduados que han efectuado un posgrado (Especialización o Maestría) en la misma universidad. Del amplio estudio, que cubrió 17 cohortes de graduados de 5 carreras de la Universidad de referencia y de posgraduados[1] que cursaron sus estudios en distintas áreas en la UTN y en otras universidades del medio, nos centramos aquí en un aspecto relevante en el marco de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: el desgaste de los profesionales que sólo tienen títulos universitarios de grado y aquellos que alcanzaron el cuarto nivel, bajo las condiciones de trabajo que impone en los últimos años el mercado y atendiendo a que la cantidad de años de estudio es considerado un indicador internacional de Aspiraciones. Asimismo, en el marco de la investigación se hicieron otros análisis estimando que este nivel de desgaste variaría según carrera o campo disciplinar de pertenencia, actividad desarrollada en la actividad pública o privada, edad de los sujetos (asociada a tiempo de ejercicio profesional), estrato laboral, etc. Por lo demás, el fenómeno de la "quemazón profesional" ha sido tratado desde distintos ángulos. El análisis fue posible en el marco de esta investigación por trabajar con graduados que hacen su ingreso a la Universidad a partir de 1987 en adelante, contando con varias cohortes y con una población de profesionales que cursaban posgrados en esa Casa de Estudios, de mayores aspiraciones, mayor edad y tiempo de ejercicio profesional, suficiente para visualizar el efecto Desgaste bajo diferentes situaciones estructurales del país: tiempos de crecimiento y tiempos que conciernen a la crisis estructural más acusada. Dos teorías nos sirvieron particularmente, de referentes: la Teoría de la Expectativa- Valencia y la teoría acerca del Desgaste o Burnout. Según la primera (E/V) (Feather y Davenport, 1981) la fuerza de la motivación para la acción de una persona está determinada por las expectativas de éxito o fracaso y las valencias subjetivas atribuidas al éxito o al fracaso. Esto es importante por sus consecuencias: la atribución de la indefensión a causas internas permite entre los jóvenes un cambio en las expectativas de control mediante las propias conductas enfatizando la capacidad y habilidad para afrontar con éxito la situación. Por el contrario, la *atribución a factores externos no dominables* impide esa transformación en las expectativas de control. En este modelo de E/V, las expectativas y valores se combinan para determinar la fuerza con que se lleva a cabo una determinada acción. En los desempleados, la fuerza de la motivación para buscar trabajo es una función multiplicativa de la expectativa de éxito o fracaso y de la aversión o atractivo que el empleo suponga para la persona. Aquellos desempleados que mantienen altas expectativas de éxito de encontrar trabajo y que lo valoren positivamente presentarán mayor motivación para encontrar empleo. Si con las acciones dirigidas a la consecución del fin no obtiene el resultado esperado, se genera un sentimiento de malestar. La intensidad de este malestar o sentimiento progresivo depende del valor subjetivo que se

percibe del trabajo. El sentimiento depresivo, que surge tras el fracaso, será mayor entonces cuando mayor sea el atractivo global del empleo para una persona y cuanto más altas sean sus expectativas de éxito. En palabras de los autores "...el fracaso en conseguir un fin significa pérdida de los beneficios que el éxito pueda conferir y el malestar se incrementaría conforme mayor sea el atractivo neto del fin, es decir, mayor sea la pérdida". En cuanto al segundo síndrome, el *Burnout*, no podemos aquí trazar la historia. Implica la pérdida de la energía hasta llegar al agotamiento por desmotivación para el trabajo, junto a síntomas de ansiedad, depresión y hasta agresividad. Conlleva la pérdida de la responsabilidad profesional y desinterés (Maslach, 1976, Freudenberg, 1974). Primero se estudia con profesionales de ayuda a personas y, especialmente con abogados extendiéndose luego a otros campos profesionales (trabajadores sociales, enfermeras, policías, directivos y medios de comunicación). En estas primeras publicaciones se ponía más el acento en las diferencias individuales o de personalidad (perfeccionismo, idealismo, ingenuidad, excesiva implicación en el trabajo, alto compromiso personal) que en las condiciones objetivas de afrontamiento. En general, siendo un fenómeno multidimensional, se asocia con una baja autorrealización, un alto período de implicación emocional con el cliente, alta demanda de exigencias adaptativas y bajas posibilidades de ejercer un control eficaz sobre esta situación (cf. modelo de Indefensión Aprendida de M. Seligman, 1981). Supone, pues, un fracaso adaptativo individual por desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas del trabajo con personas. Tal fracaso, produciría un desbalance prolongado, habitualmente no reconocido y mal resuelto, entre las excesivas demandas o exigencias laborales, que determinan un esfuerzo crónico así como insuficientes refuerzos. Asimismo, se asocia con las excesivas demandas psicológicas en ambientes laborales estresantes y con la caída de las expectativas y sistemas de creencias. Este último fue el aspecto sobre el que indagamos en esta investigación (Pines y Aronson, 1988; Brill, 1984).

### **El desgaste en el cuadro de la investigación**

En el encuadre argentino nos pareció interesante analizar el desaliento, el fatalismo, la caída de las expectativas, la sensación de incontrolabilidad de los procesos estructurales en un contexto desfavorecedor entre quienes alentaron, particularmente, altas expectativas y tuvieron altas aspiraciones.

#### **Hipótesis:**

- a) El nivel de desgaste varía según las aspiraciones, esto es, en graduados y posgraduados (conforme al indicador internacional según el que mayores años de estudio se asocian a mayores aspiraciones);
  - b) El nivel de desgaste varía significativamente entre sujetos de nivel educativo más alto y expectativas más altas (teoría de la expectativa-valencia);
  - c) el nivel de desgaste varía conforme a las aspiraciones: a mayores Aspiraciones (medidas aquí por alcanzar el nivel de grado o de posgrado), mayores serían las expectativas y mayor la frustración de no hallar una salida acorde con la esperada (teoría de la Expectativa-Valencia);
  - d) el nivel de desgaste varía significativamente con la edad de los sujetos, asociada a los años de ejercicio profesional y a distintos marcos estructurales (propicios al crecimiento vs. marcos de crisis estructural y socio-económica);
  - e) el nivel de desgaste varía significativamente con la cohorte de ingreso (dividida aquí en dos grandes períodos: 1985-1994 y 1995 en adelante) por corresponderse con marcos estructurales diferentes;
  - f) el nivel de desgaste varía significativamente según el ámbito de desempeño, esto es, ámbito privado o público.
- A ese efecto, se controló el Factor Debilitamiento o Desgaste visto desde las Expectativas personales y Expectativas-Anomia en relación con el país (falta de credibilidad en el sistema,

en los gobernantes, en el crecimiento). Los ítems que arrojaron diferencias significativas estaban, precisamente, vinculados a las expectativas en relación con el futuro laboral: entre los graduados solamente los ítems 45F y 84. Muchos otros ítems incluidos no arrojaron diferencias significativas; con todo, analizando los resultados descriptivamente, éstos hablan del desaliento generalizado. En cambio, entre los posgraduados fueron muchos los ítems que arrojaron diferencias estadísticamente significativas.

### **METODOLOGÍA**

**La población:** se trabajó con una población de graduados universitarios de la UTN, Facultad Regional Mendoza que cubre los años 1987-2001 de cinco carreras vinculadas a la Ingeniería y posgraduados de la misma Casa de Estudios, pero que provienen de distintos campos disciplinares y universidades.[2]. La población estuvo constituida por 253 sujetos, de los cuales 200 estaban ocupados sufriendo el desempleo una franja del 20% que coincidía bastante con la de los graduados de las últimas cohortes (no hablamos de muestra porque se trabajó con todos los sujetos hallados sobre un total de 574 graduados). En cuanto a los posgraduados, se trabajó con un total de 92 sujetos.

**Las técnicas:** Se aplicó una encuesta semiestructurada que cubrió un amplio espectro de variables (de base, personalidad, pedagógico-institucionales, psicosociales y estructurales). En ella se incluyeron los ítems indicativos de Desgaste o Debilitamiento. Además, se aplicaron tests específicos destinados a medir n-Ach y otros factores psicosociales no abordados en esta comunicación. Se hicieron también entrevistas a cada graduado y posgraduado y a los directores de RRHH de las empresas que reclutaban a los graduados de la UTN y a los posgraduados.

### **RESULTADOS**

El mayor nivel de desgaste acusado por una mayor caída de las expectativas o fatalismo se advierte entre los posgraduados, que son quienes habrían presentado un n-Ach más alto y que se hallan ocupados, en mayor medida, en el nivel terciario (Estado). El hecho nos coloca frente a un serio problema en un país en el que las franjas de desempleados o subempleados estructurales van aumentando, aún entre graduados universitarios; en que cada vez es más difícil conseguir un empleo acorde a las competencias desarrolladas y, además, en donde muchas empresas comienzan a poner en práctica la "de-localisation" o apertura en contextos en donde la mano de obra es de menor precio[3]. Y la razón no es sólo económica, es, también, psicosocial en cuanto el trabajo concierne a la identidad y a la dignidad de la persona. Da los medios para alcanzar un bienestar imprescindible, otorga un lugar en el mundo, un reconocimiento social; dignifica, socializa. A la inversa, un trabajo que se realiza en contextos que no facilitan la consecución de las metas propuestas ni la autorrealización hace del medio laboral un entorno desgastante. Acompañado de inseguridad, ingresos insuficientes, no acordes a las competencias movilizadas, contribuye, pues, al vacío existencial y a la desintegración psicosocial. Los resultados exigen, pues, urgentes cambios en las prácticas organizacionales pues en sistemas auto-sustentados esta despersonalización por parte de las empresas u organismos de trabajo se volverá, a su turno, contra el sistema de no buscarle un rostro más humano.

---

#### **NOTAS**

[1] Se incluye una muestra de posgraduados de las Especializaciones en Higiene y Seguridad, Gestión de Calidad, Gerenciamiento Industrial y de la Maestría en Docencia Universitaria.

[2] No hablamos de muestra porque se trabajó con todos los sujetos hallados sobre un total de 574 graduados. Lo mismo sucedió en el caso de los posgraduados.

[3] Las últimas cifras oficiales relativas a graduados universitarios reflejan que tarda un año y un mes, en promedio, en conseguir trabajo y que la cifra de desempleados universitarios ha crecido siete veces en 10 años, encontrándose en el orden del 7,8% en el año 2000 cuando en 1990 no había desempleo entre los graduados. En la línea, las cifras arrojan que entre los graduados con menos de 5 años de recibidos están sin empleo el 12,2% y que, entre los que lo consiguen, la promoción al interior de las empresas es muy baja. Cf. Ministerio de Cultura y Educación, 2000, op. cit. .

## **BIBLIOGRAFÍA**

- APARICIO, M. (1995). Educación Superior y Empleo. Propuesta de un modelo sistémico. Tesis doctoral.
- UCA. Publicado bajo el título Sistema educativo y productivo ¿quiénes triunfan? La Plata:UCALP (en prensa).
- APARICIO, M. (2003). Calidad y Universidad. Un análisis desde un modelo multidimensional. Zeta/UTN.
- ATKINSON, J. (1964). An Introduction to Motivation. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
- BELLIER-MICHEL, S. (1997). Le savoir-être est il une compétence? In Brangier, E.; Dubois, N.; Tarquinio, C. (dir. publ.). Actes du colloque « Compétences et contextes professionnels, perspectives psychosociales ». Metz 19-20, p. 7-13.
- BAUDELLOT, C.; BENOLIEL, R.; CUKROWICZ, H. & ESTABLET, R. (1981). Les étudiants, l'emploi, la crise. Paris: Maspéro.
- BAUDRY, B. (1994). De la confiance dans la relation d'emploi ou de sous-traitance. Sociologie du Travail, 36, 1.
- BOUFFARTIGUE, P. (1994). Les ingénieurs débutants. R. Française de Sociol.; 35, 1.
- BRILL, P.L. (1984). The need for operational definition of burnout. Family and Community Health, 6, 12-24.
- CLINARD, M. (1967). Anomia y conducta desviada. Buenos Aires: Paidós.
- FEATHER, N. & 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.
- FRISCH, J. (1972). L'importance des diplômes pour la promotion. Economie et Statistique, 21, 33-44.
- MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACIÓN (2000). Estudio sobre graduados universitarios.
- MINGOTE, J.C. (1998). Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional. FCM, 5, 8, p. 493 y ss.
- MASLACH, C. & JACKSON, S.E. (1986). Maslach burnout inventory. Manual Research Edition. University of California. Palo Alto C.A: Consulting Psychologists Press. Cit. por Mingote, op. cit.
- PINES, A.M. & ARONSON, E. (1988). Career burnout: causes and cures. Nueva York: Free Press.
- SELIGMAN, M. (1981). Indefensión. Madrid: Debate.
- WEINER, B. (1982). Human Motivation. New York: Holt Rinehart and Winston.