

UNIVERSIDAD, EMPLEO Y EXPECTATIVAS DE LOGRO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

Roxana Marsollier y Miriam Aparicio

Resumen

Se presenta una reflexión sobre los factores psicosociales y organizacionales que inciden en los procesos de inserción y logro en el mundo del trabajo, especialmente el rol de las expectativas. Se analizan problemáticas características del mercado laboral actual relacionadas con las nuevas condiciones laborales. Por otra parte, este artículo considera el rol que tiene la universidad en la formación de recursos humanos y el desarrollo de competencias laborales, la expansión de la educación superior y sus consecuencias en la devaluación de diplomas, y la sobreeducación. Por último, se revisa la incidencia de las expectativas personales en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores y su vinculación con los procesos de estrés y desgaste laboral.

Palabras clave: Empleo – Expectativas – Universidad – *Burnout* – Organizaciones

Abstract

This paper discusses both the psychosocial and organizational factors influencing the processes of insertion and achievement in the working world, especially the role of expectations. Typical problems existing in present-day labor market are analyzed in relation with the new working conditions. This article considers the role that the university plays in developing Human Resources and competence at work, as well as the spreading of higher education and how such situation affects diploma devaluation and over-education. Finally, it includes the analysis of the influence of personal expectations in workers' performance and satisfaction, and its connection with stress and burnout processes.

Key words: Employment – Expectations – University – *Burnout* – Organization

Introducción

El presente artículo tiene como objetivo analizar el impacto de diversos factores que presenta la dinámica del contexto laboral actual de Argentina, en la psicología de los trabajadores. En un modelo educativo de expansión y frente a una situación laboral en crisis, es posible detectar una brecha que se abre entre el mundo de la educación y el trabajo, problemática de gran relevancia y ampliamente investigada a nivel mundial. Pero lo que se pregunta aquí es ¿cómo impacta esta brecha en los sujetos? y ¿qué factores favorecen u obstaculizan el logro en el mundo del trabajo? En esta comunicación se

detendrá en un análisis más cercano a los actores, buscando reflexionar sobre aquellos factores psicosociales y organizacionales de alto impacto en la salud mental de los trabajadores, que inciden en los procesos de inserción y logro en el mundo laboral.

En Argentina, la relación educación-trabajo muestra un escenario de duras transformaciones económicas y sociales de carácter estructural. Según Riquelme¹ esta situación crítica se observa en las altas tasas de desocupación, a las que se sumaron las modificaciones a la legislación laboral que redundan en una mayor precarización de las condiciones de trabajo. El desempleo, la subocupación, la inestabilidad laboral, la ambigüedad de rol, la sobrecarga ocupacional, entre otros; son algunos de los condicionantes del mundo laboral actual. Estos indicadores, cada vez más comunes en la sociedad actual, tienen consecuencias nocivas tanto para los sujetos como para las organizaciones. En otros términos, ejercen un impacto negativo en la salud física y psíquica de las personas, ya que suscitan la incertidumbre, el desaliento, la frustración, e incluso, el surgimiento de enfermedades psicosomáticas y de cuadros de estrés que, de persistir en el tiempo, pueden conducir a problemáticas más complejas como el desgaste profesional o *burnout*. Por otra parte, estas dificultades psicofísicas y sociales de los trabajadores también afectan la calidad de las organizaciones, vista tanto desde su vertiente objetiva —el rendimiento, la productividad— como desde su vertiente subjetiva: la satisfacción de los trabajadores.

En el caso particular de los universitarios y frente al escenario laboral antes descrito, surgen problemáticas específicas que podrían actuar como condicionantes en los procesos de inserción y logro en el mundo del trabajo de los graduados. Entre ellas, en las siguientes páginas, se abordan la situación de los mercados sobreofertados y la sobreeducación en los contextos laborales, y su impacto en las expectativas y salud de los graduados.

Educación superior vs. Mercado laboral

Hopenhayn² señala que en la actualidad se asiste a la paradoja: *más educación, menos empleo*, pero ¿cómo sería posible explicar esto?

¹ G. C. Riquelme, “Estudios e investigaciones sobre educación superior, aparato productivo y mercado de trabajo en Argentina: La agenda tradicional y nuevos desafíos”, en *Graduados y empleo: investigación, metodología y resultados. Los casos de Europa, Japón, Argentina y Uruguay*, U. Teichler (ed.), Vol. 1, pp. 229-258 (Buenos Aires: Miño y Dávila Editores, 2005).

² M. Hopenhayn, “Inclusión y exclusión social en la juventud latinoamericana”, en *Inclusión y ciudadanía: perspectivas de la juventud en Iberoamérica*, M. Hopenhayn y M. Morán (coord.), 49-72

Pese a la crisis global que repercute en el mundo del trabajo, la educación sigue en expansión y, particularmente, la universitaria por ser considerada un factor estratégico de desarrollo.³ Una de las posibles razones, podría asociarse a que cada año de instrucción suplementaria tiene derivaciones en el plano de los salarios.⁴ Economistas destacados buscando una explicación ya por los años de 1980 para esta explosión educativa en aumento, mostraron desde la economía que los sujetos prefieren la Universidad a otras opciones porque, todavía, el diplomado se halla mejor posicionado laboralmente que el no diplomado en el mundo.⁵

La educación superior sigue pues, representando un desafío a nivel mundial. Se espera que su formación sea de calidad y además, pertinente, formando a los estudiantes para un buen desempeño en el mundo laboral. En las últimas décadas, las instituciones educativas han incorporado estrategias, especialmente centradas en la formación de competencias, que han permitido acortar la brecha entre la educación y el mundo del trabajo, posibilitando a los estudiantes conocer y vivenciar las exigencias de un puesto de trabajo, a partir, por ejemplo, de experiencias concretas en el campo laboral.⁶ Ello posibilita también el acercamiento de la empresa, ya que los empleadores pueden conocer la formación que concretan los estudiantes.

Por otra parte, y en esta línea, distintos informes internacionales sobre Educación Superior sostienen, en su plan de acción, la necesidad de incorporar un sistema de seguimiento de graduados en el mercado de trabajo que permita evaluar y fortalecer la pertinencia y la calidad de la educación superior. Ello se materializa en la generación de los llamados observatorios de graduados, destinados al monitoreo de inserción laboral de sus egresados,

(Madrid: Agencia Española de Cooperación Internacional, 2008).

³ J. Delors (coord.), *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI* (Madrid: Santillana, 1996); UNESCO, “La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para la transformación social y el desarrollo”, Conferencia Mundial de Educación Superior, París, Francia, 5-8 de julio de 2009.

⁴ T. Bailey y T. Eicher, “Educación, cambio tecnológico y crecimiento económico”, *La educación* 38 (1994): 119.

⁵ M. Aparicio, *La demora en los estudios universitarios. Causas desde una perspectiva cuantitativa* (Mendoza: EDIUNC, 2009).

⁶ M. Acosta y M. Vuotto, “La pasantía como recurso de aprendizaje dentro de las organizaciones: la percepción de los estudiantes universitarios”, 5º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 1 a 3 de agosto de 2001.

estrategia muy desarrollada en el contexto europeo, pero aún incipiente en nuestro medio.⁷

Pese a la expansión de la educación superior, lo que implica que los jóvenes cada vez tienen mayor nivel de instrucción formal, igualmente cada vez más se dificulta la inserción laboral, lo que trae aparejado una serie de problemáticas socio-culturales vinculados a la falta de equidad e inclusión.⁸

Se comentan brevemente dos de estas dificultades: la devaluación de los diplomas y la sobreeducación.

La oferta educativa vs. la devaluación de los diplomas

En relación con la empleabilidad, varios estudios demuestran que los universitarios se enfrentan a importantes dificultades para encontrar un primer trabajo significativo, que se ajuste a su formación.⁹

Beccaria et al.¹⁰ añaden que, por una parte, existe una desigualdad entre los sujetos menos educados y aquellos que alcanzaron un nivel educativo superior, encontrando mayores ventajas quienes se incluyen en este último grupo en cuanto a inserción laboral. No obstante, las dificultades para conseguir un empleo de calidad se incrementan para todos los grupos de personas, enfrentando los jóvenes dificultades particulares porque, entre otras cosas, aumentan las exigencias para cubrir las vacantes —especialmente, las de puestos formales, exigencias tanto en lo que hace a las credenciales educativas como respecto a la experiencia.

Se recuerda que en décadas anteriores, la obtención de un diploma facilitaba una inserción laboral acorde a la capacitación recibida.¹¹ No obstante, actualmente, tener un título universitario no garantiza el logro en el mundo del trabajo, problemática que se agudiza en algunos campos disciplinares, en los que se gradúan más sujetos de los que la sociedad necesita en el mercado laboral.

⁷ J. García Montalvo, “La inserción laboral de los universitarios y el fenómeno de la sobre-cualificación en España”, *Papeles de Economía Española* 119 (2009): 172-187.

⁸ Jürgen Weller, “Inserción laboral de jóvenes: expectativas, demanda laboral y trayectorias”, *Revista de la CEPAL* 92 (2007): 61-82.

⁹ N. Ceular Villamandos y F. Navarro Nieto, “Una reflexión del grado de empleabilidad de los egresados universitarios”, *Revista Trabajo* 20, n° 8 (2010): 207-226.

¹⁰ L. Beccaria, F. Groisman, J. Calero, C. Larrea, F. Barceinas y F. Cortés Cáceres, *La incidencia de la educación sobre el bienestar de los hogares* (Buenos Aires: SITEALUNESCO-IIPE-OEI, 2003).

¹¹ P. Bourdieu, *La noblesse d'État. Grandes écoles et esprit de corps* (Paris: Minuit, 1989).

Por otra parte, en este marco de expansión educativa, cada vez es necesario contar con más credenciales, es decir, los estudiantes tratan de acceder, cada vez más, a otros diplomas superiores (cursos, posgrados, etc.) a fin de tener mayores oportunidades laborales. Esto se acompaña, con frecuencia, de consecuencias psicosociales negativas, contribuyendo así a un lento proceso de desvalorización social del diploma.¹²

Cada vez se necesita tener más titulaciones para obtener un trabajo, lo que provocaría una “fuga hacia adelante” que sumado a cambios organizacionales –flexibilización, competitividad y globalización– agudiza la problemática.¹³ A ello se suma que, si bien los universitarios quizá obtienen más fácilmente la inserción laboral, no siempre es en puestos acordes a su formación (total o parcialmente). Por otra parte, desde las empresas, cada vez se exige más el título, incluso para acceder a puestos que no lo requieren. Surge así la “teoría de las colas”, es decir, el nivel educativo alcanzado sólo serviría para ubicarse primero en la fila de los que buscan empleo. Además, las exigencias de las organizaciones y empresas en términos de credenciales necesarias para cubrir vacantes –incluso para puestos que requieren menor calificación– se debe a un contexto de mercados de trabajo sobreofertados.¹⁴

El impacto de la sobreeducación

Otra cuestión que es interesante plantear aquí es el desajuste educativo. El desajuste educativo tiene lugar ya sea por sobreeducación o por infraeducación del sujeto en relación al puesto obtenido. Debido a la crisis del mercado laboral y a la expansión de los estudios universitarios, hay demasiados egresados en relación con los puestos ofrecidos y esto hace que, en numerosas ocasiones, los universitarios deban ocupar puestos para los que se hallan sobrecalificados, cumpliendo tareas en las que terminan subutilizando sus capacidades.¹⁵ La sobreeducación (*overeducation* en la literatura anglosajona o *declassement* en la literatura francesa) alude a sujetos, cuyo nivel educativo

¹² M. Aparicio, “Les facteurs psychosociaux à la base de la réussite universitaire et professionnelle: aspects psychologiques et organisationnels” (Habilitación para dirigir investigaciones en Psicología, Nivel Post-Doctoral, Université de Lille3. Francia, 2007).

¹³ Riquelme, “Estudios e investigaciones sobre educación superior, aparato productivo y mercado de trabajo en Argentina: La agenda tradicional y nuevos desafíos”.

¹⁴ Beccaria et al, *La incidencia de la educación sobre el bienestar de los hogares*, 14.

¹⁵ García Montalvo, “La inserción laboral de los universitarios y el fenómeno de la sobrecualificación en España”, 173 y ss.

excede los requerimientos del puesto que ocupan.¹⁶ En otros términos, si bien los sujetos con mayor nivel de instrucción tendrían una mejor inserción laboral, la ubicación, es decir, la adecuación entre el nivel de instrucción y el puesto realmente obtenido, al menos para una parte de los egresados o en algún momento de la vida laboral, es relativa.

Generalmente, los casos de sobrecualificación son transitorios, ya que el sujeto buscará otras oportunidades para adecuar su formación con su trabajo.¹⁷ Sin embargo, cuando el trabajador permanece mucho tiempo en esta situación, la problemática acarrea consecuencias negativas tanto para su bienestar psicológico como para la calidad organizacional. Además, genera un efecto negativo en relación con trabajadores de menor calificación, quienes quedan relegados a puestos inferiores.¹⁸ Por otra parte, la sobreeducación tiene, también, un impacto socio-económico y cultural ya que se acompaña de una menor rentabilidad de los diplomas,¹⁹ aspecto que contribuiría a la devaluación social antes enunciada.

Consecuencias en los trabajadores: la caída de las expectativas

Seguidamente se observa la problemática que compete desde la perspectiva del trabajador, en especial, del universitario. Terminar una carrera y obtener un buen empleo, implica una expectativa social y cultural que se construye desde la niñez, se refuerza a través del accionar de la familia, las instituciones educativas y los medios de comunicación.²⁰ De hecho, el trabajo ocupa un lugar muy importante en la vida de las personas y en sus procesos de realización personal.²¹ De allí que, altas expectativas asociadas al empleo y un escenario laboral inadecuado acarrearían consecuencias negativas tanto a nivel individual como organizacional.

¹⁶ P. Pérez, “Sobreeducación en el mercado de trabajo argentino en un periodo de desempleo masivo”, Séptimo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 2005.

¹⁷ C. G. Serrano y M. A. Malo, “Desajuste educativo y movilidad laboral en España”, *Revista de Economía Aplicada* 11 (1996): 105-131.

¹⁸ S. Waisgrais, “Determinantes de la Sobreeducación de los Jóvenes en el Mercado Laboral Argentino”, Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo, Buenos Aires, 2005.

¹⁹ R. Gobernado Arribas, “Consecuencias sociales y culturales de la sobreeducación”, *Revista de Sociología*, 91 (2009): 81-102.

²⁰ J. Buendía, “Psicopatología del desempleo”, *Anales de psicología* 6, n° 1 (1990): 21-35.

²¹ J. M. Peiró, *Organizaciones. Nuevas perspectivas psicosociológicas* (Barcelona: PPU, 1990).

Feather y Davenport²² vincularon las expectativas con el valor que tienen los logros para las personas. Según los autores, siempre que se emprende una determinada acción, será en función de las expectativas de tener éxito y del valor que ese logro implique para cada persona. Por este motivo, el fracaso laboral, por ejemplo, traería aparejado sentimientos negativos que serán mayores cuanto más elevadas hayan sido las expectativas y el atractivo que tenía esta meta para la persona. Esta valoración otorgada a la meta dependerá de las creencias, experiencias previas y del propio proceso de socialización que cada persona desarrolla.²³ Pérez Jáuregui²⁴ señala, además, la importancia de la historia de vida, la cual posiciona a cada uno en un lugar particular sobre qué espera y percibe del mundo del trabajo.

Desde esta perspectiva, se podría suponer, entonces, que quienes son más instruidos tienen mayores expectativas en relación con su inserción laboral, en tanto, globalmente, atribuyeron un valor más alto a la educación como canal de progreso.²⁵ En esa medida, al insertarse en contextos poco propicios para el desarrollo profesional y personal, serían más proclives a hacer cuadros de estrés y desgaste laboral (*burnout*).²⁶

El rol de las expectativas ha sido vinculado al proceso por el cual cada persona intenta darle un sentido existencial a su trabajo.²⁷ Así, cuando estas expectativas entran en conflicto con las posibilidades reales que ofrece el contexto de trabajo, disminuyen las expectativas de éxito y aumentan los riesgos psicosociales para los sujetos (ansiedad, malestar, estrés, enfermedades psicosomáticas, *burnout*, etc.). En términos de Hopenhayn se generaría una brecha entre las expectativas y lo logros realmente obtenidos.²⁸

²² N. Feather y P. Davenport, “Desempleo y sentimiento depresivo: Un análisis motivacional y atributivo”, *Estudios de Psicología* 12 (1982): 63-81.

²³ A. Wigfield y J. Eccles, “Expectancy-Value Theory of Achievement Motivation”, *Contemporary Educational Psychology* 25 (2000): 68-81.

²⁴ I. Pérez Jáuregui, *Estrés laboral y síndrome de Burn-out. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos* (Buenos Aires: Psicoteca, 2005).

²⁵ M. Aparicio, “Les facteurs psychosociaux en relation avec la réussite universitaire et professionnelle” (Tesis Doctorado en Ciencias de la Educación, Universidad René Descartes, París V, Sorbona, Francia, 2005).

²⁶ B. Moreno Jiménez, F. Itzel, R. Rodríguez y J. Villalando, “Consecuencias positivas y negativas en el trabajo: el rol de las expectativas laborales en el proceso de desgaste profesional”, *Ciencia & Trabajo* 11, n° 32 (2009): 80-84.

²⁷ A. M. Pines, “Burnout: An existential perspective”, en *Profesional burnout: Recent developments in theory and research*, W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds.), 35-51 (Londres: Taylor y Francis, 1993).

²⁸ Hopenhayn, “Inclusión y exclusión social en la juventud latinoamericana”, 52.

Al respecto, Pines²⁹ señala en relación al puesto de trabajo, que coexisten tres tipos de expectativas: las universales, compartidas por todas las personas de lo que significa tener un empleo; las expectativas específicas de la profesión y, por último, las expectativas personales que varían entre un trabajador y otro. Por su parte, Schaufeli y Buunk³⁰ señalan las implicancias que la caída de las expectativas en relación con las posibilidades de desarrollo en el ámbito laboral tiene en el nivel de desgaste. Sostienen, en efecto, que el *burnout* surge por la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales, por una parte y la dura realidad de la vida profesional por la otra.

En la misma línea, otros autores³¹ sostienen que el rol de las expectativas en el trabajo puede tener consecuencias tanto positivas como negativas. Algunos añaden que las expectativas profesionales demasiado elevadas pueden aumentar la probabilidad de conflictos interpersonales y la percepción de inequidad en el trabajo.³²

Como se observa, la cuestión de las expectativas laborales sumada a las condiciones laborales actuales tiene derivaciones en el ámbito de la salud de los trabajadores. Seguidamente se ve uno de los síndromes más extendidos a que ha dado lugar: el *burnout*.

Sobre el desgaste profesional

Ante lo expuesto anteriormente surge la pregunta: ¿qué sucede con las expectativas de realización personal cuando el contexto laboral limita el crecimiento profesional?

En su rutina diaria, los trabajadores se hallan constantemente expuestos a diversas situaciones que los afectan de manera diferente, en función de ciertas características personales tales como la edad, el sexo, la antigüedad, el puesto que ocupan, su estilo atribucional —más cercano al optimismo o al pesimismo— o las estrategias de afrontamiento que utilizan con mayor frecuencia, entre otros factores psicosociales.

²⁹ Pines, “Burnout: An existential perspective”, 40.

³⁰ W. Schaufeli y B. Buunk, “Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing”, en *The handbook of work and health psychology*, M. Schabracq J. Winnubst y C. Cooper (eds.), 383-428 (West Sussex, Inglaterra: Wiley, 2003).

³¹ Moreno Jiménez et al., “Consecuencias positivas y negativas en el trabajo: el rol de las expectativas laborales en el proceso de desgaste profesional”.

³² P. Gil Monte, N. Carretero y M. Roldán, “Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería”, *Ansiedad y Estrés* 11, n° 2-3 (2005): 281-290.

Todo contexto laboral presenta situaciones que pueden ser percibidas por los trabajadores como demandantes y estresantes. Puede tratarse de aspectos vinculados a la tarea que realizan, a dificultades en las relaciones interpersonales o bien a la misma estructura organizativa que se transforman en riesgos psicosociales.³³ Cuando la situación externa es evaluada como negativa y amenazante para los recursos personales, se presentan como verdaderos riesgos a la salud psicofísica. Uno de los recursos personales que actúan como barreras frente a las situaciones demandantes del contexto son las estrategias de afrontamiento. Las mismas son definidas como esfuerzos cognitivos o conductuales, es decir, aquellos pensamientos o acciones que utilizan las personas frente a situaciones que evalúan como amenazantes y cuyo uso resultará decisivo para superar o no el estrés.³⁴ El mal uso de este tipo de recursos individuales o la falta de ellos, podría hallarse en la base de los procesos de desgaste; y, contrariamente, el buen manejo de las estrategias de acción y control de las emociones actuarían como paliativo de los procesos de desgaste.³⁵

Pero, ¿qué hace que lo que ha vivido un sujeto cotidianamente en su trabajo durante cierto tiempo de pronto se vuelva insoportable y desgastante?

El desgaste laboral, conocido como *burnout* o Síndrome de Quemarse por el Trabajo es una problemática propia del ámbito laboral. A diferencia del estrés, que puede estar vinculado a cualquier aspecto de la vida (profesional, familiar, personal, laboral, social, etc.); es, pues, la consecuencia de un estado de estrés asociado al trabajo que se prolonga en el tiempo.

En términos de Freudenberger,³⁶ el *burnout* representa el fracaso adaptativo del sujeto al contexto. El síndrome se caracteriza por el desgaste y el agotamiento de los recursos psicológicos de que dispone el sujeto para afrontar las demandas del trabajo. Centrado en una perspectiva clínica, el autor puso el acento en los síntomas del síndrome considerándolo como un estado, es decir, como un producto ya acabado, fruto del estrés laboral que padece el sujeto. Más tarde, por los años ochenta y desde la Psicología Social, comenzó a desarrollarse el concepto del *burnout* como proceso, ampliándose

³³ E.Cifre, M. Salanova y M. Ventura, “Demandas y recursos del ambiente de trabajo”, en *Psicología de la Salud Ocupacional*, M. Salanova (dir), 97-122 (Madrid: Síntesis, 2009).

³⁴ R. S. Lazarus y S. Folkman, *Estrés y procesos cognitivos* (Barcelona: Ediciones Martínez Roca. S.A., 1986), 164.

³⁵ M. Salanova, R. M. Grau e I.M. Martínez, “Demandas laborales y conductas de afrontamiento: El rol modulador de la autoeficacia profesional”, *Psicothema* 17, nº 3 (2005): 390-395.

³⁶ H. Freudenberger, “Staff burnout”, *Journal of Social Issues*, 30 (1974): 159-165.

la perspectiva de análisis. En este encuadre, Maslach y Jackson³⁷ sostienen que el síndrome se manifiesta por un alto cansancio emocional y alta despersonalización acompañados de un sentimiento de baja realización personal. En principio, el síndrome fue observado en las profesiones de ayuda, pero luego su estudio se extendió a prácticamente todos los campos laborales, manteniendo su estructura tridimensional. Para los trabajos generales, que no requieren el contacto directo con otros, además del cansancio emocional, se destacaron como indicadores de desgaste el surgimiento de actitudes de cinismo y la falta de eficacia profesional.³⁸

Pines³⁹ hace una lectura interesante del síndrome, centrada en los aspectos emocionales del sujeto, al definirlo como un proceso de desilusión por la frustración que provoca no encontrar sentido al trabajo y ver las propias expectativas truncadas. Bosqued⁴⁰ identifica este proceso con una sola palabra: “desesperanza”. En otros términos, las expectativas y sus posibilidades de concreción juegan un rol central en los procesos de desgaste, evitando confundir al *burnout* con otras patologías. Por su parte, el ámbito laboral cumplirá un papel primordial en tanto facilitador u obstaculizador del logro de las expectativas del sujeto.⁴¹ Esto implica que, frente a un contexto que presenta diversas fuentes de estrés y pocas oportunidades de apoyo, probablemente surjan cuadros de desgaste profesional. Factores tales como la monotonía, el trabajo rutinario, la falta de apoyo del grupo de trabajo, debilitamiento de las interrelaciones personales, entre otros, pueden ser factores potenciadores de los riesgos psicosociales en el trabajo y detonantes del desgaste. Por el contrario, si el entorno es percibido como fuente de apoyo y se valoran sus recursos, favorecerá la realización profesional de sus trabajadores.⁴²

Tanto factores personales como organizacionales confluyen en el desarrollo del síndrome, ya que, más allá de las posibilidades y limitaciones concretas del entorno laboral, el hecho de desarrollar procesos de desgaste profesional depende, también, de cómo reaccionan los trabajadores frente a los estresores o demandas de su medio laboral, las cuales pueden resul-

³⁷ C. Maslach y S. Jackson, “The Burnout research in the social services: a critique. Special issues: Burnout among social workers”, *Journal of Occupational Behaviour* 1 (1986): 95-105.

³⁸ C. Maslach, S. Jackson y M. Leiter, *The Maslach Burnout Inventory Manual* (Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, 1996).

³⁹ Pines, “Burnout: An existential perspective”, 51.

⁴⁰ M. Bosqued, *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo* (Barcelona: Paidós, 2008), 63.

⁴¹ Pines, “Burnout: An existential perspective”, 43-44.

⁴² P. Gil Monte, “Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional”, *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29, n° 2 (2012): 237-241.

tar excesivas en relación con los recursos emocionales disponibles. En este sentido, el riesgo de desgaste implicaría conocer el nivel de ajuste entre la persona y el trabajo, donde cuanto mayor sea la brecha y desajuste, mayor riesgo habrá de *burnout* y, por el contrario, cuanto mayor ajuste entre trabajo y persona, mayor compromiso en el trabajo o *engagement*.⁴³

En este sentido, *burnout* y *engagement*, podrían ser percibidos como dos extremos que representan diversas perspectivas de análisis del contexto laboral. El *burnout* representa a los riesgos psicosociales y malestar en el trabajo, y se nutre de experiencias y percepciones negativas del contexto. Por su parte, el *engagement*, se presenta como un ideal, un horizonte a alcanzar, donde el sujeto se sienta vinculado psicológicamente con su trabajo.⁴⁴

Conclusiones

El recorrido realizado genera nuevos espacios de reflexión e investigación, ya que las problemáticas vinculadas al ajuste educación-trabajo siguen vigentes en el contexto actual y, más aún, se agudizan con la crisis socioeconómica que afecta a la Argentina.

Retomando la pregunta inicial, sobre aquellos factores que inciden en el logro en el mundo del trabajo, el abanico que se abre es amplio y complejo, sin embargo, se señalaron algunos aspectos claves relacionados con la formación universitaria, los sujetos y las organizaciones que podrían contribuir a superar el desfase educación-trabajo. El primero de ellos, radica en la necesidad de fomentar el desarrollo de la investigación vinculada a la inserción laboral de los universitarios, intensificando la realización de estudios de corte psicosocial que permitan conocer y comprender los factores intervinientes en los procesos de inserción y permanencia de los graduados en contextos laborales cambiantes y que otorguen pertinencia a las competencias adquiridas en la universidad.⁴⁵ En otros términos, más allá de las competencias específicas de cada profesión, competencias generales para desenvolverse en un mundo laboral competitivo, cambiante y en crisis,

⁴³ C. Maslach, "Comprendiendo al burnout", *Revista de Ciencia & Trabajo* 11, n° 32 (Abril/Junio 2009): 37-43.

⁴⁴ M. Salanova, E. Bresó y W. Schaufeli, "Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement", *Ansiedad y Estrés* 11, n° 2-3 (2005): 215-231.

⁴⁵ M. Aparicio, "La evaluación de la calidad del sistema universitario y de empleo en su articulación: ¿Hacia un paradigma sistémico transdisciplinario?", *La Edu@ción* 142 (2010) [Revista Digital].

que aumente la empleabilidad de los universitarios.⁴⁶ A ello, debe sumarse el fortalecimiento de la capacitación permanente brindada en el trabajo, necesaria en un contexto laboral en permanente cambio y transformación.

El segundo aspecto clave se encuentra en el mismo sujeto y cómo afronta las condiciones y situaciones laborales donde se halla inserto. Al respecto, cabe señalar, según lo que se consideró anteriormente sobre riesgos psicosociales en el trabajo, la importancia de desarrollar propuestas de intervención psicosocial vinculadas a la salud ocupacional. Que los trabajadores aprendan a conocerse e identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades frente a su contexto laboral y desarrollar consecuentemente, estrategias de afrontamiento adecuadas es un desafío de las organizaciones actuales. Además, el desarrollo de estrategias preventivas, destinadas a evitar o mitigar las consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo (estrés, *burnout*, *mobbing*, etc.) Las posibilidades de realización profesional y desempeñarse en un contexto laboral sano, redundarán en beneficios inmediatos tanto para los trabajadores como para la organización. Además, es de vital importancia la fluidez en las relaciones interpersonales, en especial la del grupo inmediato de colegas, la que influye contribuyendo al sostén emocional personal.

Por último, en cuanto a la organización, cabe señalar la importancia de desarrollar espacios saludables de trabajo. La nueva perspectiva que presenta la corriente de Psicología Positiva al centrarse en los factores positivos que suscitan el desarrollo personal y organizacional, promueve el desarrollo del *engagement* (compromiso laboral) en los trabajadores y la construcción de organizaciones saludables, potenciando las fortalezas y capacidades⁴⁷ en pro del bienestar personal y organizacional.

Roxana Marsollier
CONICET – Universidad Nacional de Cuyo
E-mail: rgmarsollier@conicet.gov.ar

Miriam Aparicio
CONICET – Universidad Nacional de Cuyo
E-mail: maparici@satlink.com.ar

Recibido: 26/03/2014
Aceptado: 27/10/2014

⁴⁶ J. V. García, *Métodos de análisis de la inserción laboral de los universitarios* (Madrid: Consejo de Coordinación Universitaria, 2003).

⁴⁷ M. Seligman y M. Csikszentmihalyi, "Positive Psychology: An introduction", *American Psychologist* 55, n° 1 (2000): 5-14.