

Las Estrategias de Afrontamiento: una Alternativa Frente a Situaciones Desgastantes

Marsollier, Roxana Graciela^a y Aparicio, Miriam Teresita^a

^a CONICET - Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

Artículo Original

Resumen

El objeto de esta comunicación es indagar acerca de la influencia de las estrategias de afrontamiento como variables explicativas del desgaste laboral o burnout, en empleados públicos (universitarios vs. no universitarios) que se desempeñan en el Gobierno de Mendoza, Argentina. La metodología empleada amalgama técnicas cuantitativas y herramientas cualitativas a efectos de realizar un abordaje más integral de la problemática. La investigación realizada es de corte comparativo. Los resultados, obtenidos a la luz de análisis cuantitativos, muestran diferencias entre los sujetos "universitarios" –entre quienes predomina el uso de estrategias vinculadas a la acción y resolución de problemas– y los "no universitarios" –cuyas estrategias se hallan más bien ligadas a la emoción–. Desde un plano aplicado, se espera que los resultados deriven en programas de formación continua centrados en la prevención del estrés y el burnout a partir del desarrollo de estrategias de afrontamiento positivas.

Palabras claves:

Burnout; Afrontamiento; Nivel de instrucción; Trabajo

Recibido el 9 de Octubre de 2010; Recibido la revisión el 16 de Noviembre de 2010; Aceptado el 17 de Noviembre de 2010

Abstract

Coping Strategies: an alternative to face situations that produce burnout: The objective of this paper is to study Coping Strategies as explanatory variables of Job Burnout, in employees (University graduates vs. non-university graduates) working at government offices in Mendoza Argentina. In order to develop a more comprehensive approach to this issue, the methodology used includes quantitative techniques and qualitative techniques. The research entailed a comparative study. The results obtained from the quantitative data, show significant differences between "university" graduates – who use strategies that seem to be closer to action and problem solving; and "non-university" graduates – who use strategies linked to emotion. From an applied point of view, it is expected that the results may generate Ongoing Training Programs focusing on burnout and stress related to the development of positive Coping Strategies.

Key Words:

Burnout; Coping strategies; Level of education; Employment

1. Introducción

En los últimos años la situación laboral ha sufrido un deterioro considerable en Argentina y, más globalmente, en el mundo. El cuadro no sólo se expresa en mayores niveles de desempleo sino, también, en el surgimiento de condiciones laborales precarias, inestabilidad laboral y amenaza de desempleo, ambigüedad de rol, sobrecarga ocupacional, absentismo, entre otros aspectos. Los trabajadores se hallan más expuestos a presiones provenientes de su contexto laboral reaccionando ante ellas de diferentes formas, en función de ciertas características psicológicas y psicosociales. Cuando las presiones externas superan sus posibilidades de hacer frente a la

situación, surge progresivamente el agotamiento emocional, el desinterés, la falta de concentración, la apatía, la disminución de la actividad, el estrés, etc. llegando en algunos casos a cuadros de desgaste laboral o burnout. En el marco de esta comunicación nos detendremos en el uso de las estrategias de afrontamiento positivas como factores que podrían paliar el desgaste, aumentando las posibilidades de adaptación al ambiente laboral, en una población de universitarios y no universitarios insertos en la Administración Pública (Provincia de Mendoza, Argentina).

* Enviar correspondencia a: Dra. Marsollier, Roxana Graciela
E-mail: rgmarsollier@yahoo.com.ar

1.1. Consideraciones teóricas

Revisitemos brevemente los ejes teóricos relativos a Burnout y Afrontamiento. Ambos conceptos se entrelazan en la literatura actual en el abordaje de problemáticas relacionadas con la calidad de la vida laboral.

El burnout, una problemática de alto impacto en el ámbito laboral por sus efectos negativos en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores, se vincula a situaciones de estrés en el trabajo, ante las cuales el sujeto se siente imposibilitado de enfrentarlas adecuadamente. Recordemos algunos conceptos clave, presentes ya en sus padres fundadores. Desde un enfoque psicosocial, el burnout es concebido como un proceso por el cual el sujeto llega progresivamente a la frustración en el trabajo, por lo que se lo conoce como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Gil Monte, 2005; Gil Monte & Peiró 1997; Gil Monte, Peiró & Valcárcel, 1995). Maslach y Jackson (1986), pioneras en el estudio del problema, definen al burnout como un síndrome que se caracteriza por presentar altos niveles de Cansancio emocional y Despersonalización, acompañados por un sentimiento de baja Realización personal. Para estas autoras, aparece sólo en individuos que trabajan con personas (enfermeros, médicos, trabajadores sociales, docentes, etc.). En estudios posteriores, Maslach, Jackson y Leiter (1996) trabajan con otras muestras ocupacionales (administrativos, ingenieros, informáticos, etc.), manteniendo la estructura tridimensional del síndrome (altos niveles de agotamiento y cinismo, acompañados de un sentimiento de baja eficacia en el trabajo). Actualmente, el burnout sigue siendo un tema de relevancia frente a las nuevas demandas laborales (Bosquet, 2008; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Pérez Jáuregui, 2000, 2005; Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002; Salanova, 2006; Salanova & Llorens, 2008).

El proceso por el cual el sujeto llega al burnout se halla íntimamente vinculado al uso y desarrollo de las estrategias de afrontamiento o recursos personales (pensamientos o acciones) de que dispone cada sujeto para enfrentar las demandas del medio, especialmente, aquellas que le resultan estresantes.

Lazarus y Folkman (1984) las definen como aquellos “esfuerzos cognitivos y conductuales” que se desarrollan frente a “demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. A su vez, señalan que el afrontamiento implica una doble valoración por parte del sujeto. Es decir, ante una determinada situación, el sujeto evalúa si la demanda del entorno es amenazante o no (valoración primaria) y,

seguidamente, valora sus propios recursos para reducir o mitigar las consecuencias negativas de la situación (valoración secundaria). En función de esta evaluación, el sujeto actuará enfrentando o evadiendo el problema, esto es, apelará a estrategias positivas o negativas de afrontamiento. Por este motivo, las estrategias son consideradas como cambiantes, flexibles y dependientes, no sólo de la situación sino también de las características personales del sujeto (Fernández Abascal, 1997; Martín Díaz, Jiménez Sánchez & Fernández Abascal, 2000).

Lazarus (2000) propone una clasificación general de las estrategias de afrontamiento en dos grupos: por una parte, se encuentran las estrategias centradas en la acción que tienden a identificar el problema y evaluar cuáles son las mejores formas de solucionarlo (esforzarse, preocuparse, etc.). Por otra parte, están las estrategias centradas en la emoción, donde el sujeto, además de afrontar el problema, deberá controlar las emociones y la angustia que la situación le provoca (ejemplo de ellas son la evasión, negación, distanciamiento, y reevaluación positiva).

No obstante, aún cuando aparentemente las estrategias de afrontamiento centradas en el problema parezcan mejores para solucionar las dificultades que las de evitación, otros estudios han puesto el acento en la plasticidad de su uso. La flexibilidad es también importante por cuanto permite la combinación de estrategias centradas en la acción y en la emoción, favoreciendo una mejor adaptación a las exigencias particulares de la situación estresante (Aluja Fabregat, Blanch Plana & Biscarri Gasió, 2002; Folkman, 1984; González Barrón, Montoya Castilla, Casullo & Bernabéu Verdú, 2002; Peiró & Salvador, 1993).

Por otra parte, Frydenberg y Lewis (1996) proponen una clasificación más detallada, identificando dieciocho estrategias generales de afrontamiento las cuales pueden ser agrupadas en tres estilos básicos de afrontamiento: dirigido a la resolución de problemas, afrontamiento en relación con los demás y afrontamiento improductivo.

En lo que nos concierne, Aluja Fabregat et al. (2002) relevan las principales investigaciones que vinculan al afrontamiento con el burnout. Señalan que Thornton (1992) encontró una asociación estadísticamente significativa entre el afrontamiento de evitación y el burnout en trabajadores de un centro psiquiátrico y Koeske (1993), en un trabajo longitudinal con trabajadores sociales, comprobó que las estrategias orientadas al control facilitaban su desempeño en situaciones laborales estresantes. Por otra parte, Chan y Hui (1995) comprobaron que las estrategias orientadas

a la evitación se relacionan con las tres dimensiones del burnout en profesores de nivel medio. Los hallazgos de Yela (1996), quien también trabajó con profesores, mostraron que las estrategias pasivas se utilizan más habitualmente ante acontecimientos difíciles o estresantes. Por su parte, Gil Monte et al. (1995) comprobaron en un estudio en profesionales de enfermería que las estrategias de evitación aumentan el agotamiento emocional y, posteriormente, que el burnout surge cuando fallan las estrategias de afrontamiento (Gil Monte & Peiró, 1997; Gil Monte, 2005).

2. Metodología

2.1. Participantes

La población estuvo constituida por 100 empleados de una dependencia de la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina, que en su mayoría ingresaron al Estado en el año 1998; sujetos que difieren según nivel de instrucción (universitarios vs. no universitarios), posicionamiento jerárquico y situación laboral (de planta permanente y contratados). La variable Nivel de instrucción es relevante en lo que nos concierne, puesto que se convirtió en la variable de corte, permitiendo un estudio comparativo entre dos grupos: “no universitarios” (29%) y “universitarios” (71%).

2.2. Instrumentos

El estudio incluye el análisis de variables de base, socioculturales, educacionales, organizacionales y psicosociales que influyen en el desgaste laboral, lo que requirió de un abordaje integrador de metodologías cuantitativas y cualitativas.

Entre las técnicas cuantitativas utilizamos una encuesta semiestructurada destinada a reconstruir la trayectoria laboral de los sujetos y la aplicación de tests específicos destinados a medir las variables abordadas: el Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986) y el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (Frydenberg & Lewis, 1996), cuyos resultados presentamos en este artículo.

Por otra parte, aunque no profundizados en este artículo, apelamos a la entrevista en profundidad, el análisis lexicométrico y la asociación libre de palabras entre las técnicas cualitativas utilizadas, con el objeto de conocer el rol de las aspiraciones profesionales y autopercepciones de los sujetos sobre el ambiente laboral.

3. Resultados

Los resultados descriptivos del Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986) no indican altos

niveles de burnout en ninguno de los grupos. Recordemos que frente a una situación de burnout, sería esperable hallar percentiles elevados para Cansancio emocional y Despersonalización y, por el contrario, bajos para la dimensión Realización personal. En este caso, los valores medios obtenidos para Cansancio emocional y Realización personal, no permiten encuadrar a estos sujetos dentro del síndrome de burnout. No obstante, los altos niveles de Despersonalización hallados tanto para “no universitarios” (percentil 80) como para “universitarios” (percentil 70), indican un progresivo desgaste, constituyéndose la muestra en una población en riesgo (Ver Figura 1).

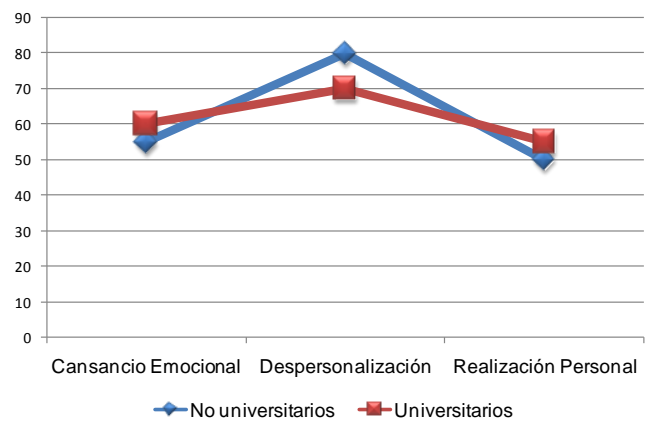


Figura 1: Descriptivo del test Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986). Percentiles para “no universitarios”: Cansancio Emocional (55), Despersonalización (80) y Realización Personal (50). Percentiles para “universitarios”: Cansancio Emocional (60), Despersonalización (70) y Realización Personal (55).

Detengámonos en los modelos predictivos (análisis multivariado). Para ambos grupos se encontró una vinculación entre la dimensión Cansancio emocional y el nivel de Burnout Measure, resultado interesante en tanto indicaría la asociación de dos instrumentos de medición del síndrome: el Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986) y el Burnout Measure (Pines & Aronson, 1988).

Así, el modelo predictivo para los “no universitarios” indica que el Cansancio emocional ($R^2 = .72$) puede predecirse por un aumento en el nivel de desgaste medido por el Burnout Measure ($\beta = .78$) y, en menor medida, por un mayor uso de la estrategia Resolver problemas ($\beta = .30$), es decir, concentrarse en solucionar la situación conflictiva aumentaría el agotamiento emocional.

Para el grupo de “universitarios” el Cansancio emocional ($R^2 = .57$), tal como anticipamos, también se encuentra vinculado con el aumento en el nivel de desgaste (medido por el Burnout Measure, $\beta = .61$).

Acompañan al modelo, el uso de dos estrategias de afrontamiento: Invertir en amigos íntimos ($\beta = .33$), que implica buscar la compañía de otros y, en menor medida, buscar Diversiones relajantes ($\beta = .27$), estrategia que lleva al sujeto a priorizar actividades de ocio que lo alejen de la situación problemática. Por otra parte, el signo negativo de los coeficientes Ki y Beta indica que el uso de la estrategia Distracción física ($\beta = -.39$), vinculada a la realización de actividades o deportes, disminuye ante situaciones de Cansancio emocional (Ver Tabla 1).

Tabla 1
Modelo predictivo para Cansancio Emocional del MBI

Variable Dependiente	No Universitarios		Universitarios		
	Cansancio emocional		Cansancio emocional		
Predictor	Ki	Beta	Predictor	Ki	Beta
Constante	-13.33		Constante	-11.93	
Burnout Measure	.38	.78	Burnout Measure	.33	.61
Rp	.73	.30	Ai	.94	.33
			Fi	-1.33	-.39
			Dr	1.16	.27
R2	.72		.57		
IC	1.66		16.16		
DW	1.85		1.99		
EE	6.40		8.06		

Nota: IC = Índice de Colinealidad; DW= Durbin Watson; EE= Error de Estimación.

Fuente: Encuesta sobre Educación y Trabajo aplicada a empleados de la Administración Pública de Mendoza, 2007.

En cuanto a la Despersonalización ($R^2 = .24$), para los “no universitarios” surge una sola estrategia de afrontamiento como predictiva: Reducir la tensión ($\beta = .492$), es decir, el sujeto realiza acciones que mitigan la presión y angustia provocadas por la situación conflictiva e, indirectamente, deja de hacer frente al problema. En el caso del grupo de “universitarios”, emergen como factores predictivos de la Despersonalización ($R^2 = .40$) el Cansancio emocional ($\beta = .29$) y dos estrategias de afrontamiento: Ignorar el problema ($\beta = .29$) que permite al sujeto alejarse emocionalmente de la situación estresante y Fijarse en lo positivo ($\beta = .20$), lo que implica concentrarse en lo bueno de la vida, olvidar las dificultades terminando por no enfrentar el problema. Por otra parte, es también un factor predictivo de Despersonalización, la disminución de la Distracción física ($\beta = -.30$) (Ver Tabla 2).

Finalmente, en el modelo surgen los factores predictivos de Realización personal. El modelo para “no universitarios” vincula a la Realización personal ($R^2 = .60$) con dos estrategias de afrontamiento: una en

sentido positivo y otra en sentido negativo. En otros términos, el aumento del Pensamiento positivo ($\beta = .63$) –estrategia que permite tener una visión optimista de la vida– y la disminución de la estrategia Reducir la tensión ($\beta = -.70$) predicen una mayor Realización personal. Para los “universitarios”, el modelo indica que el incremento de dos estrategias –Esforzarse y tener éxito ($\beta = .434$) y buscar Distracción física ($\beta = .26$) – es predictivo de una mayor Realización personal ($R^2 = .45$). Además, un menor nivel de desgaste ($\beta = -.25$), medido por el Burnout Measure (Pines & Aronson, 1988) también resulta predictivo de mayores niveles de realización (Ver Tabla 3).

Tabla 2
Resumen del modelo predictivo para Despersonalización del MBI

Variable Dependiente	No Universitarios		Universitarios		
	Despersonalización		Despersonalización		
Predictor	Ki	Beta	Predictor	Ki	Beta
Constante	4.43		Constante	1.72	
Rt	.64	.49	Cansancio Emocional	.13	.29
			Ip	.71	.35
			Fi	-.46	-.30
			Po	.32	.20
R2	.24		.40		
IC	4.94		14.40		
DW	1.84		1.75		
EE	5.21		4.25		

Nota: IC = Índice de Colinealidad; DW= Durbin Watson; EE= Error de Estimación

Fuente: Encuesta sobre Educación y Trabajo aplicada a empleados de la Administración Pública de Mendoza, 2007.

Tabla 3
Modelo predictivo para Realización Personal del MBI

Variable Dependiente	No Universitarios		Universitarios		
	Realización Personal		Realización Personal		
Predictor	Ki	Beta	Predictor	Ki	Beta
Constante	32.78		Constante	19.82	
Rt	-1.35	-.70	Es	.86	.43
Po	1.29	.63	Fi	.54	.26
			Burnout Measure	-.08	-.25
R2	.60		.45		
IC	8.91		17.57		
DW	.57		1.83		
EE	5.74		5.49		

Nota: IC = Índice de Colinealidad; DW= Durbin Watson; EE= Error de Estimación

Fuente: Encuesta sobre Educación y Trabajo aplicada a empleados de la Administración Pública de Mendoza, 2007.

Los resultados expuestos muestran que las estrategias de afrontamiento emergen para ambos

grupos, pero para los “universitarios”, el modelo presenta mayor cantidad de asociaciones predictivas entre las variables. Comparativamente, las estrategias predictivas del grupo de “no universitarios” están más centradas en el control de las emociones (pensar en positivo, reducir la tensión) mientras que las de los “universitarios” tienden a ser estrategias más vinculadas a la acción (esforzarse, resolver el problema). Por otra parte, cabe destacar que en el modelo de “universitarios”, se observa la presencia de estrategias más bien orientadas a la emoción y evasión en la base de las dimensiones negativas del burnout (Cansancio emocional y Despersonalización) y de estrategias centradas en la acción en la base de su dimensión positiva, la Realización personal (Ver Figura 2).

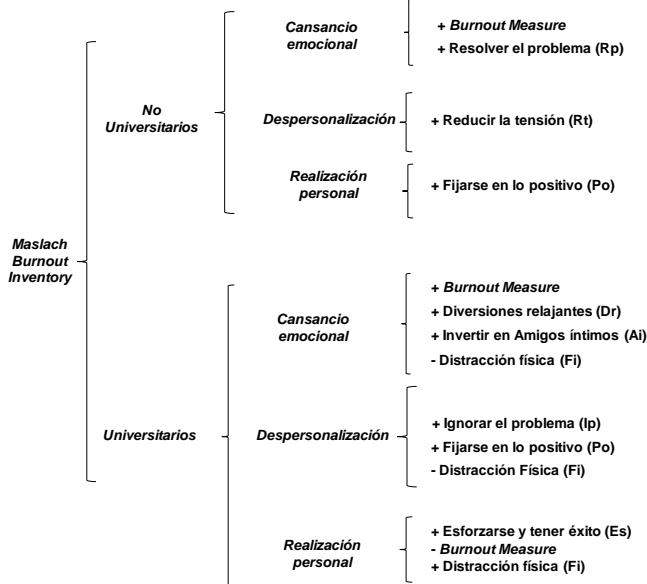


Figura 2: Esquema del modelo multivariado según el Maslach Burnout Inventory

4. Discusiones

Las condiciones laborales actuales presentan constantes desafíos para los trabajadores, generando con frecuencia patologías de distinto grado. En nuestro caso y contra lo esperado, globalmente, no hemos hallado elevados niveles de burnout en sujetos que se desempeñan en un ámbito estatal poco propicio al desarrollo. Tampoco el síndrome emerge entre quienes han alcanzado un nivel de instrucción universitario y que, por alentar mayores expectativas, podrían haber sufrido particularmente el síndrome ante la imposibilidad de alcanzar sus metas. Antes bien, hemos hallado una población en riesgo. Asociado al resultado, estimamos, se halla la presencia de particulares estrategias de afrontamiento, lo que les habría permitido sobrellevar la adversidad sin caer en la enfermedad.

En este encuadre, si retenemos que los “universitarios” presentan un abanico más amplio y variado de estrategias; los resultados revisten mayor interés desde el punto de vista educativo por cuanto dichas estrategias son consolidadas desde las instancias formativas, incluida la Universidad. En el caso que nos ocupa, la mayoría de dichos universitarios se han graduado en el marco de una Universidad nacional de excelencia que incorpora, en forma permanente, nuevos programas de mejora tendientes a paliar el fracaso y desgaste en el mundo académico y laboral.

Brevemente: en un contexto de duras críticas realizadas a un contexto laboral con pocas posibilidades de crecimiento profesional; contexto caracterizado por los sujetos como “burocrático”, “rutinario”, “monótono”, “adverso”, etc.; las estrategias de afrontamiento centradas en la acción y resolución de problemas, combinadas necesariamente con aquellas que permiten el manejo de las emociones, emergen como un factor clave que contribuiría a prevenir el desgaste laboral.

Referencias

Afluja Fabregat, A., Blanch Plana, Á. y Biscarri Gassió, J. (2002). Síndrome de quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un Modelo de Relaciones Estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 18, 57-74.

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

Chan, D. W. y Hui, E. K. P. (1995). Burnout and coping among Chinese secondary school teachers in Hong-Kong. *British Journal of Educational Psychology*, 65, 15-25.

Fernández Abascal, E. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. En Fernández Abascal; Palmero, Chóliz y Martínez (Eds.). *Cuadernos de práctica de motivación y emoción*. Madrid: Pirámide.

Folkman, S. (1984). Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.

Frydenberg, E. y Lewis, R. (1996). ACS. *Escalas de Afrontamiento para Adolescentes*. Adaptado por J. Pereña y N. Seisdedos. Madrid: TEA (Orig. 1993).

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.

Gil Monte, P., Peiró, J.M. y Valcárcel, M.P. (1995). El síndrome de burnout entre profesionales de enfermería: una perspectiva desde los modelos cognitivos de estrés laboral. En L. González, A. de la Torre y J. de Elena (Comp.) *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y*

- Nuevas Tecnologías* (pp 211-224). Salamanca: Eudema.
- Gonzalez Barrón, R., Montoya Castilla, I., Casullo, M. y Bernabéu Verdú, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. Universidad de Valencia. *Psicothema*, 14, 363-368.
- Koeske, G. F. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 319-336.
- Lazarus, R. S. (2000). *Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones*. Barcelona: Paidós.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Martín Díaz, M. D., Jiménez Sánchez, M. P., y Fernández Abascal, E. (2000). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 3 (4).
- 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.
- Maslach, C., Jackson, S y Leiter, M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pérez Jáuregui, M. I. (2000). Cuando el estrés laboral se llama Burnout (quemarse en el trabajo). *Causas y estrategias de afrontamiento*. Buenos Aires: Universidad Libros.
- Pérez Jáuregui, M. I. (2005). *Estrés laboral y síndrome de Burnout. 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.
- Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout: nuevas perspectivas. En Gil-Monte; Salanova; Aragón y Schaufeli (Eds.), *El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (pp. 27-43). Valencia: Diputación de Valencia.
- Salanova, M. y Llorens, (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29, 59-67
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Thornton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers. *The Journal of Psychology*, 126, 261-271.
- Yela, J. R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.