

I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología  
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos  
Aires, 2009.

# Las estrategias de afrentamiento frente a los estresores laborales. Un análisis psicosocial.

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

Cita:

Marsollier, Roxana Graciela, Aparicio, Miriam Teresita y Aguirre, Jimena Isabel Petrona (2009). *Las estrategias de afrontamiento frente a los estresores laborales. Un análisis psicosocial. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-020/70>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eYG7/rVG>

*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 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS ESTRESORES LABORALES. UN ANÁLISIS PSICOSOCIAL

Marsollier, Roxana Graciela; Aparicio, Miriam Teresita;  
Aguirre, Jimena Isabel Petrona;  
CONICET - Universidad Nacional de Cuyo. Argentina

---

## RESUMEN

El presente estudio tiene como eje la articulación entre la educación y el trabajo, a partir del análisis de los niveles de desgaste laboral en sujetos insertos en un mismo campo laboral. El análisis aborda una compleja trama de factores psicosociales, organizacionales y educativos, en orden a conocer y comprender los procesos que resultan explicativos del desgaste (Freudenberger, 1974; Maslach & Jackson, 1986; Pines & Aronson, 1988; Gil Monte & Peiró, 1997; Gil Monte, 2005). En este marco, las Estrategias de afrontamiento resultaron relevantes a la hora de explicar distintas formas de enfrentar situaciones conflictivas, utilizadas por sujetos de distinto nivel de instrucción (Lazarus & Folkman, 1986; Folkman, Lazarus y otros, 1986; Frydenberg & Lewis, 1991, 1994, 1997; Lazarus, 2000). Trabajamos con una muestra de empleados públicos de distinta condición laboral -de planta permanente, contratados-; de distinto posicionamiento jerárquico y nivel de instrucción. Utilizamos un abordaje cuanti-cualitativo. En esta comunicación nos centraremos en torno a los hallazgos vinculados a las estrategias de afrontamiento y cómo explican dichas estrategias distintos cuadros de desgaste en el ámbito del trabajo. Se espera que los resultados puedan traducirse en acciones preventivas que fomenten el desarrollo de estrategias de afrontamiento que permitan a los sujetos contrarrestar el efecto desgastante del estrés laboral.

## Palabras clave

Educación Trabajo Burnout Afrontamiento

## ABSTRACT

COPING STRATEGIES AND STRESSORS AT WORK.  
A PSYCHOSOCIAL ANALYSIS

The present study is centred on the articulation between education and work, taking as a departing point the analysis of levels of burnout at work in persons that share the same working field. The analysis comprehends a complex net of psychosocial, organizational and educational factors, in order to know and understand the processes that explain the burnout effect. (Freudenberger, 1974; Maslach & Jackson, 1986; Pines & Aronson, 1988; Gil Monte & Peiró, 1997; Gil Monte, 2005). Within this frame of reference, Coping Strategies are relevant when explaining different ways of facing conflicting situations that persons with different levels of instructions use. (Lazarus & Folkman, 1986; Folkman, Lazarus and others, 1986; Frydenberg & Lewis, 1991, 1994, 1997; Lazarus, 2000). The sample we have worked with consists of state employees in different labour conditions - in a permanent position or temporarily hired -; with different hierarchical status and level of instruction. We have used quanti-qualitative study techniques. This presentation will be centred on our findings about coping strategies and how they explain different levels of burnouts at work. It is hoped that our findings can lead to preventive actions that encourage the development of coping strategies, allowing people to unwind the wearing out effect of stress at work.

## Key words

Education Work Burnout Coping

## INTRODUCCIÓN

El estilo de vida actual obliga día a día, a hombres y mujeres, a enfrentarse a un mundo lleno de exigencias y presiones, cada vez más competitivo, donde hay menos comunicación humana y mayor individualismo, apabullado por la sociedad de la información y los avances tecnológicos, entre otros aspectos. Esta situación, provoca en el sujeto una sensación de incertidumbre y sobrecarga emocional que va socavando muchas veces las creencias, las expectativas, las esperanzas... En estos escenarios es factible que se manifiesten progresivamente el agotamiento, la apatía, la indecisión, el desinterés, la falta de concentración, la disminución de la actividad, etc. Y más aún, que éstas no desaparezcan con el descanso periódico.

A través de este estudio, nos proponemos analizar la relación que existe entre la educación y el trabajo a partir del análisis de la interacción de determinados factores de índole educativa, psicosocial y organizacional, en sujetos reales insertos en el mundo laboral. Es nuestra ambición conocer qué tipo de relación existe entre algunos factores psicosociales vinculados en la teoría a desgaste laboral. El desgaste profesional o laboral afecta hoy en día a los trabajadores, prácticamente, en todos los ambientes de trabajo. No obstante, ante los múltiples estresores laborales, los sujetos son más o menos vulnerables al desgaste en función de una serie de condiciones que tienen que ver con características de su personalidad, edad, sexo, nivel de instrucción, situación laboral y de su relación con los otros (compañeros, jefes, etc.). Pero, además, hay una serie de factores psicosociales, que en muchas ocasiones pasan desapercibidos, que están mediando la relación sujeto-mundo del trabajo y que influyen significativamente en la respuesta que éste dé al entorno, tal es el caso de las estrategias de afrontamiento.

## CONCEPCIONES TEÓRICAS

El término afrontamiento es la traducción al castellano del término en inglés "*coping*" el cual se utiliza generalmente en estudios relativos al estrés, para identificar aquellas conductas intencionales y deliberadas que tiene el sujeto ante situaciones conflictivas o estresantes.

Cuando el sujeto se siente amenazado por factores estresantes del contexto laboral, utiliza ciertas estrategias conductuales que le permiten afrontar la situación. Hay distintas conductas de afrontamiento, innatas -estilos de afrontamiento- o adquiridas a través del aprendizaje -estrategias de afrontamiento-, que permiten al sujeto readaptarse a la situación conflictiva que se le presenta. Lazarus y Folkman (1984) definen al afrontamiento como "*esfuerzos cognitivos y conductuales*" que se desarrollan ante "*demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo*". En palabras de Everly, 1989 (citado por Fernández Abascal, 2000) el afrontamiento consiste en "*un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés (...) estos esfuerzos pueden ser psicológicos o conductuales*".

El desgaste, por su parte, estaría asociado según nuestras hipótesis a estilos y estrategias de afrontamiento. Comporta, pues, un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes; poca energía, fatiga crónica y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas, sentimientos de incapacidad y desesperanza. También, sentimientos negativos hacia uno mismo, hacia el trabajo y hacia la vida frente a salarios insuficientes y falta de reconocimiento en relación con las expectativas.

Para Maslach y Jackson (1986) el *burnout* tiene una estructura tridimensional, ya que un cuadro de este síndrome implica que hallaremos alto cansancio emocional y alta despersonalización; acompañado de una baja realización personal.

## DISEÑO METODOLÓGICO

La muestra estuvo constituida por 100 sujetos que se desempeñan en la Administración Pública, de distinta condición laboral, situación jerárquica y nivel de instrucción.

El estudio efectuado integra metodologías cuantitativas en orden a conocer y explicar la problemática y metodologías cualitativas que profundizan en la comprensión de los ejes abordados.

En la presente comunicación abordaremos los resultados correspondientes a los tests *Burnout Maslach Inventory* (MBI de Maslach y Jackson, 1986) y Escalas de Afrontamiento (ACS de Frydenberg & Lewis, 1995).

## RESULTADOS

Los resultados de estadística multivariada mostraron a las estrategias de afrontamiento como un factor relevante a la hora de hablar de desgaste profesional, en tanto ambos factores se muestran asociados positiva o negativamente. En otras palabras, según los modelos multivariados que resultaron significativos, las dimensiones del *burnout* pueden predecirse por el incremento o disminución del uso de tales o cuales estrategias de afrontamiento.

Al respecto, los datos revelan que en el 61,2% de los casos, el Cansancio emocional puede predecirse por un aumento en el uso de las estrategias Invertir en amigos íntimos (Ai) y Buscar diversiones relajantes (Dr), es decir, buscar divertirse y estar en contacto con otras personas, lo cual llevado a un extremo, ayuda a desviar la atención del sujeto de la situación desgastante por la que atraviesa. Por otra parte, el aumento del Cansancio emocional se acompaña con una disminución de la actividad física, mediante el menor uso de la estrategia Distracción física (Fi).

Según este modelo, en el 25,8% de los casos, el incremento en los niveles de Despersonalización se predice al aumentar el uso de una estrategia de evasión que permite al sujeto desentenderse del problema o Ignorar el problema (Ip).

Por su parte, el modelo predictivo para la Dimensión Realización Personal del MBI explica que en el 49,6% de los casos, la Realización personal puede ser predicha por un aumento en el uso de Estrategias de afrontamiento centradas en la acción tales como Esforzarse - (Es) que resulta ser la variable predictora con mayor fuerza. Además, predicen la Realización personal un aumento en la búsqueda de la Distracción Física (Fi) y el aumento en la estrategia centrada en la emoción que permite Ignorar el problema - (Ip). Por otra parte, la disminución en el uso de acciones que permitan Reducir la tensión (Rt), tales como llorar o gritar, se constituyen en factores predictivos de la Realización personal.

## CONCLUSIONES

Al ser acciones cotidianas y que resultan de nuestra reacción inmediata ante situaciones conflictivas, muchas veces las Estrategias de afrontamiento pasan desapercibidas. Como observamos anteriormente, los análisis efectuados muestran que las estrategias de afrontamiento están presentes en el modelo predictivo para el desgaste profesional. Si tenemos en cuenta que las estrategias son susceptibles de ser aprendidas y desarrolladas, encontramos un aspecto crucial a la hora de generar procesos de intervención desde la prevención del desgaste profesional o laboral. Mediante programas de formación continua los sujetos pueden conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan habitualmente ante situaciones conflictivas y aprender a potenciarlas o desarrollar otras estrategias más adecuadas para enfrentar las situaciones estresantes que les presenta su contexto laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGULLÓ, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 1, 125-131.
- ALVAREZ, E. & FERNÁNDEZ, L. (1991). El síndrome de Burnout o el desgaste profesional: Revisión de Estudios. *Revista Asociación Española Neuropsiquiatría*, 11, 39, 257-265.
- BRILL, P.L. (1984). The need for operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- FERNÁNDEZ-ABASCAL, E.G. (1997) *Psicología general: motivación y emoción*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- FREUDENBERGER, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- FOLKMAN, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
- FRYDENBERG, E. & LEWIS, R. (1997). ACS Escalas de Afrontamiento para adolescentes. Adaptación española de Jaime Perea y Nicolás Seisdedos.

Madrid: TEA Ediciones

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

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

GOLEMBIEWSKI, R.T. & al (1983) Phases of progressive burnout and their work site covariants. *Journal of Applied Behavioural Science*, 19 (4), pp. 461-481

HERNÁNDEZ ZAMORA, G.L., OLMEDO CASTEJÓN, E. & IBAÑEZ FERNÁNDEZ, I. (2003). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. Universidad de La Laguna, España. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 2, 323-336.

LAZARUS, R.S. & FOLKMAN, S. (1984a). Coping and adaptation. In W. D. Gentry (Ed.), *The handbook of behavioral medicine* (pp. 282-325). New York: Guilford.

LAZARUS, R.S. (2000). *Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones*. Barcelona: Paidós.

LEITER, M.P. (1992). Burnout as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *Work & Stress*, 6, 107-115.

LEITER, M. & MASLACH, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 4, 297-308.

LEIBOVICH, N. & SCHUFER, M. Comp. (2006) *Evaluación Psicológica del estrés por inestabilidad laboral*. Buenos Aires:

MASLACH, C. & 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.

RICHAUD DE MINZI, M.C. (2003) Coping assessment in adolescents, en *High Beam Research*.