

SER «OPTIMISTA» O «PESIMISTA». SU IMPACTO EN EL DESGASTE LABORAL

Roxana Marsollier y Miriam Aparicio
CONICET – Universidad Nacional de Cuyo

El presente artículo analiza la incidencia del estilo atribucional en el ámbito del trabajo. Procuramos conocer el impacto de las explicaciones que dan los sujetos de sus propios éxitos o fracasos -más cercanas al optimismo o al pesimismo- en los procesos de desgaste laboral. Desde el punto de vista metodológico, se integraron instrumentos cuantitativos y cualitativos, en orden a comprender y profundizar las causas subyacentes a la problemática. La población está constituida por empleados públicos de distinto nivel de instrucción del Gobierno de Mendoza, Argentina. Nos centraremos en los resultados de análisis estadísticos descriptivos y bivariados, realizados a partir de la aplicación del Cuestionario de Estilo Atribucional (Seligman, 1991) y el *Burnout Maslach Inventory* (Maslach y Jackson, 1986). Los resultados invitan a trabajar a partir de la prevención del desgaste laboral, fomentando el desarrollo de estilos atribucionales optimistas.

Palabras clave: estilo atribucional – *burnout* – trabajo - universitarios

Introducción

Analizar el bienestar o el desgaste en el trabajo, implica examinar cuidadosamente la confluencia de una multiplicidad de factores personales, psicosociales y organizacionales. En una época marcada por la excesiva competitividad, la sobrecarga ocupacional, la inestabilidad laboral y el ritmo estresante de vida, la salud física y mental de los trabajadores se halla en riesgo.

En este marco, la problemática de la salud mental ha sido ampliamente abordada en las últimas décadas (estrés, *mobbing*, enfermedades psicosomáticas, *burnout*). Dichos cuadros se generan y desarrollan cuando las demandas del

medio ambiente de trabajo exceden la capacidad de los sujetos para enfrentarlas. Uno de los factores psicosociales vinculado con las respuestas de los sujetos para afrontar las situaciones conflictivas es el estilo atribucional. En el presente artículo, analizaremos la incidencia de esta variable en el desgaste laboral de los empleados públicos.

1. Sobre desgaste en el trabajo (*burnout*) y estilo atribucional

Una de las posibles amenazas del mundo laboral de nuestros días es el Síndrome de *Burnout*, conocido en el ámbito iberoamericano como Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Dicha

problemática afecta cada vez a mayor cantidad de trabajadores y en los más diversos ámbitos laborales, convirtiéndose actualmente en un fenómeno transcultural (Salanova, 2006; Salanova y Llorens, 2008).

Desde una perspectiva psicosocial, comporta una secuencia de etapas diferenciadas, que presentan determinada sintomatología psicofísica y que constituyen una experiencia subjetiva negativa, con consecuencias nocivas para la persona y la organización (Gil Monte y Peiró, 1997; Gil Monte, 2005).

Más específicamente, el síndrome se desarrolla a partir de reiteradas respuestas inadecuadas de los sujetos frente a distintos estresores laborales, que van desarrollando sentimientos de fallo y desorientación profesional, agotamiento emocional, sentimientos de culpa por falta de éxito en el trabajo. En este sentido, es posible entender al *burnout* como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, en el cual el sujeto progresivamente se siente más indefenso frente al conflicto y, si no utiliza estrategias de afrontamiento adecuadas, caerá más fácilmente en el síndrome (Price y Murphy, 1984).

Si bien no existe una definición única de *burnout*, la más extendida es la de Maslach y Jackson (1986). Para las autoras, se trata de un síndrome tridimensional donde se conjugan altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización, acompañados de un sentimiento de baja realización personal. En sus orígenes, la problemática se vinculaba a profesiones de asistencia (médicos, enfermeros, trabajadores sociales, etc.). Posteriormente, se extendió

a otros ámbitos de trabajo (administraciones, informáticos, funcionarios, etc.) manteniendo su estructura tridimensional: alto agotamiento emocional y cinismo, acompañados de baja eficacia en el trabajo (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).

Pines y Aronson (1988) desarrollaron otro modelo explicativo del *burnout*, entendiéndolo como el agotamiento físico, mental y emocional en el trabajo, producido por el involucramiento en situaciones que son emocionalmente demandantes para el sujeto. Según Pines (1993) su núcleo se hallaría en el proceso de desilusión por el fracaso en la búsqueda del sentido del trabajo, en sujetos con altas motivaciones laborales.

Ya lo anticiparon Edelwich y Brodsky (1980) al señalar las etapas del síndrome. La primera de ellas corresponde a una fase de entusiasmo: el sujeto se siente satisfecho con la organización, con su trabajo y consigo mismo. Le sigue la fase del estancamiento, que surge cuando el sujeto comienza a darse cuenta de que las cosas no son en realidad como él las veía. Comienzan a aparecer dificultades con jefes, compañeros, con la tarea propia, etc. En realidad, esta fase es positiva en tanto es más realista que la anterior, pero puede convertirse en la antesala del desgaste. La tercera es la fase de la frustración. Aquí comienzan a aparecer manifestaciones psicosomáticas, el sujeto se siente desmotivado y decae el desempeño laboral. La frustración, la irritación y el cinismo comienzan a manifestarse, así como también la necesidad de evasión (uso de fármacos, alcohol, buscar diversiones, etc.). Por último, la cuarta fase es la de la apatía y representa al *burnout*

ya instalado. La nota característica de esta etapa según Bosqued (2008) es la desesperanza; la desesperación sustituye a la esperanza y entusiasmo originales.

Ahora bien, las mismas situaciones de la vida cotidiana provocan respuestas diferentes en los sujetos, dependiendo éstas de ciertas características del sujeto, entre otras, el Estilo atribucional. En términos generales, el estilo atribucional es la forma en que cada uno explica la conducta propia o ajena. En especial interesa destacar aquí lo concerniente a las atribuciones de éxito y fracaso, factor que podría asociarse a situaciones de desgaste o de bienestar. Para Weiner (1972; 1986) las causas a las cuales los sujetos atribuyen sus éxitos o fracasos tienen importantes consecuencias a nivel emocional, cognitivo y motivacional. El autor basa su explicación en dos dimensiones principales: *locus de control* y estabilidad. De esta forma, la atribución del éxito a causas internas (del sujeto) produce emociones positivas, mientras que la atribución del fracaso a causas internas produce emociones negativas. Por otra parte, cuando el éxito o el fracaso son atribuidos a causas estables, el sujeto tiende a mantener su percepción de triunfo o de frustración en el tiempo.

A partir de estos aportes, Abramson, Seligman y Teasdale (1978) plantearon una tercera dimensión a las ya señaladas por Weiner, la cual se halla vinculada a la globalidad o especificidad de las explicaciones. Así, por ejemplo, una explicación global del fracaso tendría un efecto generalizador del mismo, extendiéndose a todas las dimensiones de la vida del sujeto.

A partir del interjuego de estas tres dimensiones -internalidad/externalidad, estabilidad/inestabilidad y globalidad/especificidad-, es posible distinguir dos tipos de estilo explicativo: optimista y pesimista. (Ver Figura 1)

Figura 1: Estilo atribucional según Seligman

Estilo atribucional	Éxito		Fracaso	
	Optimista	Pesimista	Optimista	Pesimista
	• Interno	• Externo	• Interno	• Externo
	• Estable	• Inestable	• Estable	• Inestable
	• Global	• Específico	• Global	• Específico

Fuente: Basado en Seligman (1991).

Según la teoría de la indefensión aprendida (Seligman, 1991), cuanto más pesimistas y extremistas sean las explicaciones que encuentra el sujeto a una situación de fracaso, más desamparado e indefenso se sentirá frente a su ambiente y actuará de acuerdo con ello, es decir, hará mucho menos esfuerzos por responder y adoptará un estado general de pasividad que se asemeja a la depresión. Esta situación puede conducir a un progresivo aislamiento y desgaste (Cherniss, 1980).

Por el contrario, si el estilo explicativo es optimista, tendrá muchas más chances de enfrentar airoosamente las dificultades que le plantea el contexto laboral, puesto que no se culpará a sí mismo de lo sucedido y adoptará una actitud activa ante el conflicto.

Desde esta perspectiva, un estilo explicativo optimista podría favorecer el bienestar en el trabajo y, por contraparte, un estilo pesimista podría fomentar mayores niveles de desgaste laboral. Cabe señalar que el estilo atribucional pesimista es el más abordado a nivel científico en su

vinculación con los estados depresivos y estresantes; en particular, ha sido investigado en su asociación con el *burnout* (Sanjuán, 1999).

El análisis de los resultados obtenidos en este estudio nos permitirá conocer si el estilo atribucional emerge como un factor predictivo del *burnout* en nuestra población.

2. Diseño metodológico

Se trabajó con una población de 100 empleados estatales, pertenecientes a un departamento de la Administración Pública de la Provincia de Mendoza, Argentina. Se trata de sujetos con distinto nivel educativo, situación laboral (estables y contratados) y posicionamiento jerárquico (jefes y no jefes). En la investigación, además de apuntar a la revisión de algunos ejes de la teoría, se procuró conocer el nivel de *burnout* de los empleados a partir del análisis de variables psicosociales intervinientes y, entre ellas, el estilo atribucional.

Se trata de un estudio comparativo, entre sujetos «no universitarios» (29%) - incluye aquellos que poseen hasta un nivel secundario de instrucción- y «universitarios» (71%) -reúne a sujetos que han alcanzado el nivel superior de instrucción (diplomados o no)-. Con esta comparación buscamos develar si existen diferencias significativas en cuanto a desgaste profesional entre sujetos de distinto nivel de instrucción partiendo de la hipótesis que los empleados más instruidos, que no pueden insertarse en contextos profesionales que facilitan el desarrollo y que, por lo demás, se distancian de sus expectativas, son más proclives a hacer cuadros de desgaste.

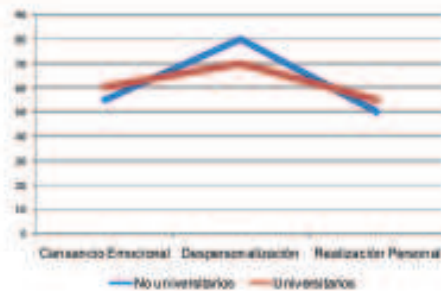
El diseño metodológico utilizado es cuanti-cualitativo. En esta comunicación nos centraremos en el análisis estadístico descriptivo y bivariado que vincula los resultados que emergen de la aplicación del *Burnout Maslach Inventory* (Maslach y Jackson, 1986) y del Cuestionario de Estilo Atribucional (Seligman, 1991).

3. Resultados

A continuación, se presenta el análisis estadístico para cada una de las variables: *burnout* y estilo atribucional.

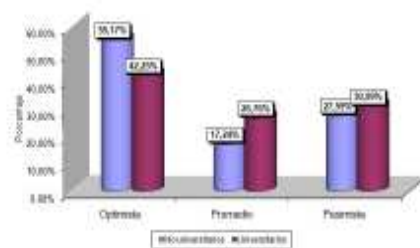
Primeramente, los resultados descriptivos del *Maslach Burnout Inventory* nos permitieron conocer el perfil de desgaste laboral para cada grupo. Recordemos que un cuadro de *burnout* se caracteriza por presentar altas puntuaciones en las dimensiones Cansancio emocional y Despersonalización, acompañado de un bajo nivel de Realización personal (Maslach y Jackson, 1986). Al comparar los resultados directos con los baremos de la prueba, pudimos identificar que, para ambos grupos, los valores más altos se hallan en la dimensión Despersonalización -«no universitarios»: percentil 80 y «universitarios»: percentil 70-. Los niveles de Cansancio emocional son también elevados, un poco más para los «universitarios». No obstante, para la dimensión Realización personal los percentiles de ambos grupos encuentran valores medios, por lo que no es posible hablar de altos niveles de desgaste para ninguno de los grupos. Sin embargo, los altos valores hallados en la dimensión Despersonalización, serían indicadores de una población en riesgo (Ver Figura 2).

Figura 2: Perfil según el *Maslach Burnout Inventory*¹



En cuanto a los resultados del Cuestionario de Estilo Atribucional podemos decir que, si bien la distribución de respuestas hallada es bastante homogénea, se evidencian tendencias diferentes. Específicamente, los sujetos «universitarios» están más propensos a estilos promedios o pesimistas, mientras que los «no universitarios» manifiestan una tendencia más optimista (Ver Figura 3).

Figura 3: Descriptivo del Cuestionario de Estilo Atribucional



Detengámonos ahora en los resultados del análisis bivariado que nos permite conocer la asociación entre ambas variables, *burnout* y Estilo atribucional, para cada uno de los grupos. Al respecto, la estadística correlacional mostró una asociación significativa negativa ($r = -0,504$), con un nivel de confianza del 99% ($p \leq 0,01$), entre la dimensión Cansancio emocional del MBI y el Estilo atribucional para los sujetos «no universitarios». Al tener signo negativo, significa que un mayor nivel de Cansancio emocional se corresponde con menores niveles de optimismo y viceversa. Dicho en otros términos, cuanto más cansados están los empleados estatales desde el punto de vista emocional, más fatalismo aflora (Ver Tabla 1).

Tabla 1: Correlaciones entre el *Maslach Burnout Inventory* y el Cuestionario de Estilo Atribucional para el grupo «no universitarios».

		Estilo atribucional	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Estilo atribucional	Correlación de Pearson	1	-0,504**	-0,407	0,397
	Sig. bilateral		0,000	0,001	0,022
	N	28	28	28	28
Cansancio emocional	Correlación de Pearson	-0,504**	1	0,364	-0,373*
	Sig. bilateral	0,000		0,022	0,040
	N	28	28	28	28
Despersonalización	Correlación de Pearson	-0,407	0,364	1	-0,136
	Sig. bilateral	0,001	0,022		0,223
	N	28	28	28	28
Realización personal	Correlación de Pearson	0,397	-0,373*	-0,136	1
	Sig. bilateral	0,022	0,040	0,223	
	N	28	28	28	28

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

Para los «universitarios», se observó una correlación significativa positiva ($r=0,309$), con un nivel de confianza del

99% ($p \leq 0,01$), que explicaría que cuanto más optimistas son los sujetos, alcanzan niveles más elevados de Realización personal, la dimensión positiva del *Maslach Burnout Inventory* (Ver Tabla 2).

Tabla 2: Correlaciones entre el *Maslach Burnout Inventory* y el Cuestionario de Estilo Atribucional para el grupo «universitarios».

		Estilo pesimista	Estilo optimista	Depresión	Realización personal
Estilo pesimista	Correlación de Pearson	1	-0,2071*	-0,2071*	0,0881*
	Sig. (bilateral)		0,037	0,037	0,089
	N	71	71	71	71
	Media				
Estilo optimista	Correlación de Pearson	-0,2071*	1	-0,2071*	0,0881*
	Sig. (bilateral)	0,037		0,037	0,089
	N	71	71	71	71
	Media				
Depresión	Correlación de Pearson	-0,2071*	-0,2071*	1	0,0881*
	Sig. (bilateral)	0,037	0,037		0,089
	N	71	71	71	71
	Media				
Realización personal	Correlación de Pearson	0,0881*	0,0881*	0,0881*	1
	Sig. (bilateral)	0,089	0,089	0,089	
	N	71	71	71	71
	Media				

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

En términos generales, las asociaciones encontradas a nivel correlacional nos permitirían señalar una leve influencia de los estilos pesimistas en el cansancio emocional y de los estilos optimistas como favorecedores de la realización personal.

Conclusión

A partir de los resultados expuestos, podemos concluir que los procesos atribucionales o las explicaciones que los sujetos proporcionan sobre su éxito o fracaso, no son determinantes del desgaste o del bienestar laboral, como era esperable, según la literatura vigente. Así lo muestra el análisis estadístico, en el que las asociaciones entre *burnout* y estilo atribucional llegan a una correlación

bivariada y no se mantienen en los niveles de análisis subsiguientes (multivariados).

El estudio muestra, fundamentalmente, el peso de un contexto laboral con pocas posibilidades de crecimiento profesional y su impacto en la salud de los trabajadores, impacto que depende -entre otras variables- de la presencia de estilos atribucionales positivos.

Por fin, desde la práctica organizacional, sería interesante generar proyectos de intervención orientados a la prevención del estrés y el *burnout*, así como también fomentar el desarrollo de posturas más optimistas frente a las dificultades que ofrece el contexto laboral cotidiano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramson, L., Seligman, M. y Teasdale, D. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87, 49-74.
- Bosquet, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Science Press.
- 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.

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.

Pines, A.M. (1993). Burnout: An existential perspective. En: Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (35-51). Londres: Taylor y Francis.

Pines, A.M. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: causes and cures*. Nueva York: Free Press.

Price, D. y Murphy, P. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. *Death Education*, 8(1), 47-58.

Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del *burnout*: nuevas perspectivas. En: Gil Monte, P., Salanova, M., Aragón, J.L. y Schaufeli, W. (Eds.). *El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (27-43). Valencia: Diputación de Valencia.

Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del *burnout*. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.

Sanjuán, P. (1999). Estilo atribucional y depresión: conclusiones y aspectos relevantes. *Clínica y Salud*, 10, 39-57.

Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C. y Jackson, S. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En: Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M.P. (Eds.). *Maslach Burnout Inventory Manual* (30ª ed.) (19-26). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Seligman, M. (1991). *El optimismo es una ventaja y un placer que se adquiere*. Buenos Aires: Atlántida.

Weiner, B. (1972). *Achievement motivation and attribution theory*. Morristown, N.J.: General Learning Press.

Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer-Verlag.

BEING «OPTIMISTIC» OR «PESSIMISTIC. ITS IMPACT ON JOB BURNOUT

Abstract

This article analyzes the impact of attributional styles on job environments. We expect to get to know if the explanations that people give to their own success or failures -closer to optimism or pessimism- have an impact on job burnout. As regards the methodology used, quantitative and qualitative tools have been combined, so as to get a deeper understanding of the causes underlying this problem. The sample for the study was constituted by state employees with different levels of instruction working at government offices in Mendoza, Argentina. We will focus on the results of the bivariate descriptive statistic analysis, taken from the Attributional Style Questionnaire (Seligman, 1991) and the Burnout Maslach Inventory (Maslach y Jackson, 1986). The results obtained invite us to work on burnout prevention at work, encouraging the development of optimistic attributional styles.

Key words: attributional styles – burnout – work – university graduates

Datos y dirección de las autoras

Roxana Marsollier: Dra. en Educación – CONICET – U. N.de Cuyo

Correos electrónicos:
rgmarsollier@conicet.gov.ar;
rgmarsollier@yahoo.com.ar

Miriam Aparicio: Dra. en Educación.
Habilitada en Francia para dirigir
investigación en el campo de la Educación
y de la Psicología – Investigadora Principal
del CONICET – Profesora Titular Efectiva.
Universidad Nacional de Cuyo.
Correos electrónicos:
maparici@atlink.com.ar,
miriamapar@yahoo.com