

VII

VARIABLES PREDICTORAS DEL CANSANCIO EMOCIONAL DEL SÍNDROME DE *BURNOUT*

Consuelo MORÁN ASTORGA

Universidad de León

SUMARIO

- I. INTRODUCCIÓN.
 - II. METODOLOGÍA.
 - 1. Objetivos e hipótesis.
 - 2. Muestra.
 - 3. Instrumentos utilizados.
 - III. RESULTADOS.
 - 1. El test de *mobbing*.
 - 2. Análisis de regresión.
 - IV. CONCLUSIÓN.
 - V. BIBLIOGRAFÍA.
-

I. INTRODUCCIÓN

El *Burnout* es el síndrome de estrés laboral crónico. Según las autoras del Inventario de *Burnout*, MASLACH y JACKSON (1997) y otras investigaciones como las realizadas por ZAPF, KNORZ, KULLA (1996) y las descripciones pioneras del síndrome realizadas por FREUDENBERGER (1974), el *Burnout* tiene tres dimensiones: *cansancio emocional*, descritos como los sentimientos de estar emocional y físicamente agotado y exhausto, *despersonalización* o las respuestas desconsideradas y abusivas y poca respuesta y falta de sentimiento hacia los que reciben el servicio y *falta de realización personal* es el sentimiento de no ser competente en el trabajo que se realiza.

En este estudio únicamente vamos a estudiar la dimensión cansancio emocional.

COSTA y MCCRAE (1999) consideran que la personalidad está configurada por cinco grandes dimensiones o factores a los que denominan como Neuroticismo (*versus* estabilidad emocional), Extraversión, Apertura mental, Amabilidad y Responsabilidad. *Neuroticismo* es la tendencia general a experimentar emociones negativas tales como miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpabilidad y repugnancia, a tener ideas irracionales, a ser menos capaces de controlar los impulsos y a enfrentarse peor que los demás con el estrés. *Extraversión* es la preferencia por participar en grupos y reuniones. Los extravertidos son asertivos, activos y habladores, les gusta la excitación y la estimulación y tienden a ser de carácter alegre, son también animosos, enérgicos y optimistas. *Apertura* cuyos componentes son integración activa, sensibilidad estética, preferencia por la variedad, curiosidad intelectual e independencia de juicio; las personas abiertas se ven enriquecidas por la experiencia. *Amabilidad*: son características de las personas amables el altruismo, la confianza, la franqueza, actitudes conciliadoras, la modestia; sienten simpatía con los demás, tienen disposición a ayudar a los demás y creen que los otros se sienten igualmente satisfechos de hacer esto mismo. Y, *responsabilidad*: En la base de esta dimensión está el auto-control, el cual puede referirse a un proceso más activo de planificación, organización y ejecución de las tareas. Puntuaciones altas indican perseverancia, tenacidad y decisión.

LAZARUS y FOLKMAN (1986) definen el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales que se desarrollan para manejar situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona. Según este planteamiento las personas utilizamos una serie de estrategias de afrontamiento que se pueden clasificar en siete modos: *Planificación* para la resolución del problema, significa la búsqueda planificada de soluciones y la puesta en práctica de las más adecuadas. *Confrontación* es enfrentarse a la causa o a quienes causan el problema. *Búsqueda de apoyo social* es buscar ayuda en otros, profesionales o personas de confianza que pueden ayudar a resolverlo o simplemente a apoyar emocionalmente. *Distanciamiento* que describe los esfuerzos para separarse de la situación, con alusión a la creación de un punto de vista positivo. *Autocontrol y aceptación de la responsabilidad* definido como los esfuerzos por regular los propios sentimientos significa no compartir el problema. *Escape-evitación* describe el pensamiento desiderativo que sugiere huida y evitación; sugiere la ingesta de drogas, fármacos, alcohol para evadirse del problema y *Reevaluación positiva* o los esfuerzos por dar un significado positivo a la situación.

Las variables demográficas estudiadas son:

Edad que viene determinada por el año de nacimiento, género masculino o femenino y años con su pareja actual: Esta variable la asimilamos cuando «tiene pareja» a «estado civil casado» y cuando «no tiene pareja» a «estado civil soltero».

Y por último son variables profesionales: *Nivel de estudios*, consideramos cuatro niveles: *Estudios primarios, bachiller superior, diplomado universitario y licenciado*. *Tiempo en esta profesión*, determinada por el número de años que lleva trabajando en ese trabajo. Y *sentimiento de acoso psicológico*: El *mobbing* o sentimiento de acoso psicológico es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias (SCHUSTER, 1996). Lo define

este autor como ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social. Se puede definir también como el maltrato persistente, deliberado y directo de uno o varios miembros de una organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológicamente y socialmente y de que abandone la organización (MORÁN, 2002). El mobbing, en el marco general del estrés laboral, se puede considerar como un estresor de carácter extremo. Se diferencia de los otros estresores en que no aparece como consecuencia de los aspectos relacionados con el puesto de trabajo o de la organización del trabajo, sino que implica relaciones interpersonales consideradas como perjudiciales y negativas en el contexto de trabajo (ZAPF, KNORZ y KULLA, 1996; LEYMANN, 1996). Estos autores consideran que los efectos del mobbing son tan devastadores para la persona que los sufre porque, generalmente se sienten identificadas con lo que hacen y están comprometidas con su trabajo. Por otra parte, el mobbing viola la integridad profesional de la persona, la autoestima y genera dudas sobre la valía profesional. Los últimos estudios relacionados con la salud atribuyen al mobbing la misma gravedad que al hecho de ser víctima de un atentado de guerra o terrorista, y que las personas afectadas pueden llegar a padecer los síntomas del síndrome de estrés postraumático (LÓPEZ y CAMPS, 1998).

II. METODOLOGÍA

1. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

Una de las hipótesis de nuestro trabajo es que el mobbing es una de las causas más poderosas del cansancio emocional.

El objetivo de este estudio es averiguar qué variables tanto demográficas y profesionales, como de personalidad y qué modos de afrontamiento están más asociados con el cansancio emocional del síndrome de *burnout*.

2. MUESTRA

Este estudio se realizó entre el personal que atiende a personas con discapacidad grave y deficiencias motoras, sensoriales, trastornos de conducta y de personalidad asociadas en una alta proporción. A este grupo se les entregaron directamente 300 encuestas entre los trabajadores de cinco centros de León y provincia y se recogieron 105, lo que supone un 35% de personas que respondieron al estudio.

TABLA 1

Distribución según género en el grupo «Profesionales de servicios humanos»

Género	Frecuencia	Porcentaje
Varones	33	31,4
Mujeres	72	68,6
Total	105	100,0

La edad de este grupo tiene una media de 37,6 años, la persona más joven tiene 21 años y la persona de mayor edad tiene 64 años.

En la tabla 1 vemos la distribución por género, son 33 varones y 72 mujeres quienes componen este grupo.

3. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Inventario NEO reducido de cinco factores (NEO-FFI). Es una versión reducida con 60 elementos de la Forma S del NEO PI-R que ofrece una medida de los cinco factores de personalidad. Tiene cinco escalas de 12 elementos que miden los siguientes factores: neuroticismo, extraversión, apertura mental (o apertura a la experiencia), amabilidad y responsabilidad. Sus autores son Paul T. COSTA y Robert R. MCCRAE.

MBI. Inventario «Burnout» de Maslach. Sus autoras son Christina MASLACH y Susan JACKSON. Evalúa tres dimensiones del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La prueba consta de los 22 elementos antes reseñados que se contestan en un formato de respuesta tipo Likert de 7 puntos (0 a 6) y en base a la frecuencia con que se da cierta conducta o sentimiento evaluado.

Cuestionario abreviado de afrontamiento. Autores Richard LAZARUS y Susan FOLKMAN. Elaboraron LAZARUS y su equipo varios instrumentos psicométricos para evaluar el afrontamiento. Uno de los procedimientos más empleados es el *Ways of Coping Questionnaire* (WCQ), traducido al español como Cuestionario de Modos de Afrontamiento, evalúa los siguientes siete modos de afrontar los problemas: auto-control, búsqueda de apoyo social, confrontación, distanciamiento, escape, planificación y reevaluación positiva.

Test de «moobing». Este test consta de 12 ítems que se responde en una escala tipo Likert de cinco puntos donde la puntuación 1 significa «en absoluto» y 5 «siempre». Fue creado por la autora de este estudio para medir el sentimiento de ser acosado en el trabajo.

Los ítems fueron elaborados y sometidos a juicio de expertos y, de los 20 ítems iniciales, se escogieron únicamente 12, evitando la reiteración de los contenidos y el que fuera excesivamente largo.

Se someterá a un estudio riguroso para determinar su fiabilidad.

III. RESULTADOS

1. EL TEST DE MOBBING

Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se ha obtenido un índice de 0,89 para la muestra de 105 sujetos que realizaron el test, lo que indica que la prueba es fiable.

2. ANÁLISIS DE REGRESIÓN

Hemos introducido en un análisis de regresión por pasos sucesivos las cinco variables de personalidad del modelo de los Cinco Factores como variables predicto-

ras o independientes y vemos que las variables que entran en el Modelo son neuroticismo, extraversión y amabilidad con valor predictivo del 32% sobre el cansancio emocional.

En la tabla 2 se muestran los coeficientes estandarizados. Vemos que neuroticismo tiene la asociación más alta y en positivo con cansancio emocional, es decir, cuanto más alto es neuroticismo más alto es cansancio emocional. También otras dos variables, extraversión y amabilidad influyen con valores negativos y significativos lo que quiere decir que valores bajos en estas variables se asocian a valores altos de cansancio emocional.

TABLA 2

Regresión por pasos sucesivos de los cinco factores de personalidad, los modos de afrontamiento y las variables demográficas y profesionales sobre cansancio emocional

	Variables predictoras	Predicción del modelo	Beta	t	p
Variables de personalidad	Neuroticismo	32%	0,375	4,124	0,000
	Extraversión		-0,208	-2,267	0,026
	Amabilidad		-0,173	-2,045	0,043
Modos de afrontamiento	Escape	22%	0,420	4,793	0,000
	Planificación		-0,182	-2,078	0,040
Variables demográficas y profesionales	Sent. acoso laboral	27%	0,467	5,278	0,000
	Nivel estudios		0,255	2,832	0,006
	Edad		0,202	2,251	0,027

Variable dependiente: cansancio emocional.

Cuando introducimos los siete modos de afrontamiento propuestos por LAZARUS y FOLKMAN en un análisis de regresión por pasos sucesivos vemos que únicamente dos modos de afrontamiento entran a predecir cansancio emocional. Son escape y planificación, que predicen un 22% ($R^2 = 0,220$) de la variabilidad de cansancio emocional.

En la tabla 2 vemos que escape se asocia a puntuaciones de forma significativa y positiva con cansancio emocional, lo contrario ocurre con planificación, que se asocian en negativo al cansancio emocional.

Si introducimos las variables demográficas y profesionales en un análisis de regresión vemos que, de las cinco variables introducidas son sentimiento de acoso laboral, nivel de estudios y edad las tres variables que se asocian, en positivo, con cansancio emocional, siendo la primera la que obtiene puntuaciones más altas como se observa en las puntuaciones Beta de la tabla 3. Las tres variables predicen un 27% de cansancio emocional.

En resumen, los análisis de regresión nos muestra que las variables que influyen en cansancio emocional son sentimiento de acoso laboral (Beta = 5,278 y t = 0,000; escape (Beta = 4,793 y t = 0,000); neuroticismo (Beta = 4,124; t = 0,000), nivel

de estudios (Beta = 2,832; t = 0,006), extraversión (Beta = -2,267; t = 0,026), edad (Beta = 2,251; t = 0,027), planificación (Beta = -2,078; t = 0,040) y amabilidad (Beta = -2,045; t = 0,043) por este orden de importancia relativa.

IV. CONCLUSIÓN

La variable que más influye en la dimensión de cansancio emocional es el sentimiento de ser acosado en el trabajo. Las malas relaciones con los compañeros y el sentir inseguridad en el trabajo, por sentir que le están empujando para que se vaya, está asociado a sentirse emocionalmente exhausto.

En segundo lugar, es el modo de afrontamiento escape, esto es desear huir del problema o tomar drogas o alcohol el modo de afrontamiento que tiene más alta asociación con esta dimensión del *burnout*. En tercer lugar, está el factor de personalidad neuroticismo, o lo que es lo mismo, la inestabilidad emocional, la variable que más influencia tiene en cansancio emocional. En menor grado, aunque también son significativas la baja extraversión, esto es, las personas introvertidas y bajas en amabilidad y las que no planifican (no utilizar la planificación como modo de afrontar los problemas con estrés) son las que se agotan y se cansan más como consecuencia de su trabajo.

La variable demográfica que influye en este grupo profesional es la edad, que se asocia en positivo, lo que significa que las personas con más edad sienten más cansancio emocional. Y entre las variables profesionales que influyen, es el nivel de estudios, también en positivo, lo que significa que las personas con estudios universitarios perciben mayor nivel de cansancio emocional.

V. BIBLIOGRAFÍA

- COSTA, P.T. y McCRAE, R.R. (1992): *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI)*. Professional manual, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- COSTA, P.T. y McCRAE, R.R. (1999): *NEO-PI-R, Inventario de Personalidad NEO Revisado. NEO-FFI, Inventario NEO reducido de Cinco Factores*, Madrid, TEA Ediciones.
- COSTA, P.T.; SOMERFIELD, M.R. y McCRAE, R.R. (1996): «Personality and coping: A reconceptualization», en M. Zeidner y N. Endler (eds.): *Handbook of coping. Theory, research, applications*, pp. 44-61, Nueva York: Wiley and Sons.
- FOLKMAN, S. y LAZARUS, R.S. (1988): «Coping as a mediator of emotion», *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 3, pp. 466-475.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R.; DUNKEL-SCHETTER, C.; DE LONGIS, A. y GRUEN, R.J. (1986): «Dynamics of a stressful encounter outcomes: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes», *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, pp. 992-1003.
- FREUDENBERGER, H. (1974): «Staff burn-out», *Journal of Social Issues*, 30, 1, pp. 159-165.
- LAZARUS, R.S. y FOLKMAN, S. (1986; orig. de 1984): *Estrés y procesos cognitivos*, Barcelona, Martínez Roca.
- LEYMANN, H. (1996): *Mobbing. La persécution au travail*. Paris, Ed. du Seuil.

- MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1997): *MBI. Inventario «Burnout» de Maslach*, Madrid, TEA Ediciones.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B. y LEITER, M.P. (2001): «Job Burnout», *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422.
- MORÁN, C. (2002): «Mobbing: Persecución y psicoterror laboral», *Capital Humano*, 151, pp. 44-48.
- RAMOS, F. (1999): *El síndrome de burnout*, Madrid, UNED-FUE.
- SÁEZ, M.C. y GARCÍA-IZQUIERDO, M. (2001): «Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing», en J. Buendía y F. Ramos (coord.): *Empleo, estrés y salud* (pp. 191-203), Madrid, Pirámide.
- SCHUSTER, B. (1996): «Rejection, exclusion and harassment at work and in schools», *European Psychologist*, vol. 1, pp. 293-309.
- ZAPF, D.; KNORZ, C. y KULLA, M. (1996): «On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5, pp. 215-237.