



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Departamento de Psicología Industrial
Seminario de Investigación

Relación entre los niveles de Desgaste Ocupacional, los Estilos de Afrontamiento y la Sensibilidad Emocional en profesionales del área de Recursos Humanos de entidades bancarias de Caracas

Tutor:

Cesar Pelay.

Autor (es):

Karelis Moreno.

Jeraldine Peña.

Caracas, Enero de 2013.



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Departamento de Psicología Industrial
Seminario de Investigación

Relación entre los niveles de Desgaste Ocupacional, los Estilos de Afrontamiento y la Sensibilidad Emocional en profesionales del área de Recursos Humanos de entidades bancarias de Caracas

Trabajo de licenciatura presentado ante la escuela de psicología, como requisito parcial para optar al título de licenciado (a) en Psicología.

Tutor:
Cesar Pelay.

Autor (es):
Karelis Moreno.
Jeraldine Peña.

Caracas, Enero de 2013.

AGRADECIMIENTOS

La consecución de este proyecto deviene de la suma de muchos esfuerzos y voluntades. En este sentido agradecemos:

- A Dios todopoderoso, por concedernos el milagro de la vida y guiarnos en cada paso emprendido.
- A nuestros padres y hermanos, quienes en la cercanía y en la distancia, en lo físico y lo espiritual, han sido fuente infinita de inspiración y nuestra roca ante los vientos más bravíos.
- A la Universidad Central de Venezuela, a nuestra preciada Escuela de Psicología, al Departamento de Psicología Industrial y a los profesionales que cedieron parte de su tiempo de descanso para contribuir con nuestro fin.
- A nuestro estimado tutor César Pelay, quien creyendo en este proyecto, brindó el apoyo incondicional y compartió genuinamente todo su conocimiento.
- Al profesor Vicente Marrero, por disponer su pericia metodológica para orientarnos en la consecución de esta meta y en los valores fundamentales que deben guiar la brújula de todo investigador: ética y calidad de trabajo.
- A todas las personas que nos han acompañado a lo largo de este camino y comparten la dicha de nuestros logros.

A ustedes...

¡Gracias!

Desgaste ocupacional, Estilos de Afrontamiento y Sensibilidad Emocional en
profesionales de recursos humanos

Karelis Moreno Jeraldine Peña
morenokarelis@gmail.com keitlyn007@hotmail.com

Universidad Central de Venezuela
Escuela de Psicología

Resumen

Diversos autores constatan la presencia de factores de riesgo a sufrir el síndrome de desgaste ocupacional en profesionales del área de recursos humanos. En este estudio ex post facto se evalúa la presencia del síndrome de desgaste ocupacional, las estrategias de afrontamiento y la sensibilidad emocional en 61 profesionales del área de recursos humanos de dos entidades bancarias de la ciudad de Caracas. Los instrumentos empleados fueron el MBI-GS, el CSQ y la ESE. Los resultados descartan la existencia de altos niveles de desgaste ocupacional en la muestra estudiada. Por otra parte, los análisis correlacionales ponen de manifiesto la existencia de asociaciones significativas entre el empleo del estilo de afrontamiento emocional y la sensibilidad egocéntrica negativa, así como entre el afrontamiento por desapego emocional y el distanciamiento emocional. Los análisis de varianza indican la existencia de diferencias significativas en función de variables sociodemográficas como el género, el nivel instruccional y el número de hijos, así como en función de variables organizacionales (el tipo de institución y el nivel organizacional). El análisis de regresión arrojó al afrontamiento emocional como la variable con mayor capacidad predictiva y con relación directa del agotamiento emocional y el cinismo, así como al distanciamiento emocional para predecir eficacia profesional (en una relación inversa). Los resultados apuntan a la elaboración de futuros programas de prevención del síndrome de desgaste ocupacional, que incluyan el manejo de los estilos de afrontamiento y de la sensibilidad emocional como características de personalidad que fungen un rol protector en la salud.

Palabras claves: *Síndrome de Burnout, Desgaste Ocupacional, Afrontamiento, Sensibilidad Emocional, Profesionales de recursos humanos.*

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
I- Introducción	1
II- Marco Teórico	3
2.1. Síndrome del Desgaste Ocupacional o Burnout	3
2.1.1. El síndrome de desgaste ocupacional como proceso	6
2.1.2. Distinción entre el síndrome de desgaste ocupacional y otros conceptos	10
2.1.3. Modelos explicativos del desgaste ocupacional	14
2.1.4. Instrumentos de medición del desgaste ocupacional	23
2.2. Afrontamiento	29
2.2.1. El proceso de afrontamiento	29
2.2.2. Tipología de las estrategias de afrontamiento	32
2.2.3. Estilos de afrontamiento	35
2.2.4. Hallazgos sobre afrontamiento en el contexto venezolano	38
2.3. Sensibilidad Emocional	41
2.3.1. El neuroticismo como origen del constructo	41
2.3.2. Sensibilidad emocional como constructo de personalidad en la investigación del desgaste ocupacional	43
2.3.3. Hallazgos sobre sensibilidad emocional en el contexto venezolano	44
2.4. Diferencias individuales y desgaste ocupacional. Integración de las variables	48

III-	Planteamiento del Problema	51
	3.1. Breve descripción de las entidades	51
	3.2. Planteamiento y formulación del problema	58
IV-	Objetivos	64
	4.1. Objetivo general	64
	4.2. Objetivos específicos	64
V-	Método	65
	5.1. Análisis de variables	65
	5.1.1. Variable a predecir	65
	5.1.1.1. Síndrome de Burnout	65
	5.1.2. Variables predictoras	67
	5.1.2.1. Estilos de Afrontamiento	67
	5.1.2.2. Sensibilidad emocional	68
	5.1.3. Variables a controlar	71
	5.1.3.1. Variables sociodemográficas	71
	5.1.3.2. Variables organizacionales	71
	5.2. Instrumentos	71
	5.3. Tipo de investigación	75
	5.4. Diseño de investigación	75
	5.5. Nivel de investigación	75
	5.6. Participantes	75
	5.6.1. Población	75
	5.6.2. Muestra	76
	5.7. Procedimiento	77
VI-	Resultados	79
	6.1. Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas y organizacionales de la muestra en estudio	79
	6.2. Análisis descriptivo de las variables psicosociales	84
	6.2.1. Burnout	84
	6.2.2. Estilos de Afrontamiento	86
	6.2.3. Sensibilidad Emocional	88

6.3. Relación entre las variables predictoras	91
6.4. Comparaciones por variables sociodemográficas	92
6.4.1. Comparaciones por género	92
6.4.2. Comparaciones por Edad	94
6.4.3. Comparaciones por Estado civil	97
6.4.4. Comparaciones por Nivel Instruccional	99
6.4.5. Comparación por existencia o no de hijos	105
6.4.6. Comparación por el número de hijos	107
6.5. Comparaciones por variables organizacionales	109
6.5.1. Comparación por el tipo de entidad	109
6.5.2. Comparación por nivel organizacional	113
6.5.3. Comparación por años de antigüedad en la organización	117
6.5.4. Comparación por área de recursos humanos al que pertenece	118
6.6. Análisis de regresión	121
6.6.1. Agotamiento Emocional	123
6.6.2. Cinismo	125
6.6.3. Eficacia Profesional	127
VII- Discusión	129
VIII- Conclusiones	151
IX- Limitaciones y Recomendaciones	154
X- Referencias Bibliográficas	156
XI- Anexos	164

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Mediciones desarrolladas para evaluar el Síndrome de Burnout.	25
Tabla 2. Indicadores para cada dimensión del Síndrome de Burnout, los Estilos de Afrontamiento y la Sensibilidad Emocional.	70
Tabla 3. Distribución de frecuencias de los profesionales de las entidades bancarias.	80
Tabla 4. Distribución de frecuencias de los profesionales por nivel organizacional	80
Tabla 5. Distribución de frecuencias de los profesionales según el género.	81
Tabla 6. Distribución de frecuencias de los profesionales según el estado civil.	81
Tabla 7. Distribución de frecuencias de los profesionales según la edad.	82
Tabla 8. Distribución de frecuencias de acuerdo al área de recursos humanos al que pertenece.	83
Tabla 9. Distribución de frecuencias y promedio de años de antigüedad en la organización	83
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Burnout.	85
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la variable Estilos de Afrontamiento.	87
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de la variable sensibilidad emocional.	89
Tabla 13. Correlaciones entre las variables sensibilidad emocional y estilos de afrontamiento.	91
Tabla 14. Correlaciones entre las dimensiones de burnout y género.	92
Tabla 15. Correlaciones entre estilos de Afrontamiento y género	93
Tabla 16. Correlaciones entre sensibilidad emocional y género	93
Tabla 17. Correlaciones entre las dimensiones del Burnout y la edad	94
Tabla 18. Correlaciones entre los estilos de afrontamiento y la edad	97
Tabla 19. Correlaciones entre sensibilidad emocional y edad	97

Tabla 20. Dimensiones de burnout en función del estado civil	98
Tabla 21. Estilos de afrontamiento en función del estado civil	98
Tabla 22. Sensibilidad emocional en función del estado civil	99
Tabla 23. Dimensiones del burnout en función del nivel instruccional	100
Tabla 24. Comparaciones múltiples entre los puntajes de eficacia profesional y los niveles de instrucción	101
Tabla 25. Estilos de afrontamiento en función del nivel instruccional	102
Tabla 26. Sensibilidad emocional en función del nivel instruccional	103
Tabla 27. Comparaciones múltiples entre los puntajes de distanciamiento emocional en función de los niveles de instrucción	104
Tabla 28. Comparación entre las dimensiones de burnout en función de la existencia o no de hijos	105
Tabla 29. Comparación entre los estilos de afrontamiento en función de la existencia o no de hijos	106
Tabla 30. Comparación entre sensibilidad emocional en función la existencia o no de hijos	107
Tabla 31. Correlaciones entre las dimensiones de burnout y el número de hijos	107
Tabla 32. Correlaciones entre los estilos de afrontamiento y el número de hijos	108
Tabla 33. Correlación entre sensibilidad emocional y número de hijos	108
Tabla 34. Comparación entre las dimensiones de burnout y el tipo de entidad	110
Tabla 35. Comparación entre los estilos de afrontamiento y el tipo de institución	111
Tabla 36. Comparación entre sensibilidad emocional y el tipo de institución	112
Tabla 37. Comparación entre las dimensiones de burnout y el nivel organizacional	113
Tabla 38. Comparaciones múltiples entre los puntajes de agotamiento emocional en función del nivel instruccional	114

Tabla 39. Comparación entre los estilos de afrontamiento y el nivel organizacional	115
Tabla 40. Comparación entre sensibilidad emocional y el nivel organizacional	115
Tabla 41. Comparaciones múltiples entre los puntajes de sensibilidad interpersonal positiva en función del nivel organizacional	116
Tabla 42. Correlaciones entre las dimensiones de burnout y los años de antigüedad	117
Tabla 43. Correlaciones entre los estilos de afrontamiento y años de antigüedad	118
Tabla 44. Correlación entre sensibilidad emocional y años de antigüedad	118
Tabla 45. Comparación entre las dimensiones de burnout y el área de RRHH	120
Tabla 46. Comparación entre los estilos de afrontamiento y el área de RRHH	120
Tabla 47. Comparación entre la sensibilidad emocional y el área de RRHH	121
Tabla 48. Coeficiente Kolmogorov - Smirnov de las variables de estudio	122
Tabla 49. Coeficientes Durbin - Watson para las dimensiones de burnout	123
Tabla 50. Regresión entre variables independientes y Agotamiento Emocional	124
Tabla 51. Regresión entre variables independientes y Cinismo	126
Tabla 52. Regresión entre variables independientes y Eficacia Profesional	128

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Puntajes ponderados de las dimensiones de Burnout.	85
Figura 2. Puntajes ponderados de las dimensiones de Estilos de Afrontamiento.	88
Figura 3. Puntuaciones ponderadas de las dimensiones de Sensibilidad Emocional.	90
Figura 4. Gráfico de dispersión de los niveles de agotamiento emocional en función de la edad	95
Figura 5. Gráfico de dispersión de los niveles de cinismo en función de la edad	95
Figura 6. Gráfico de dispersión de los niveles de eficacia profesional en función de la edad	96
Figura 7. Gráfico de probabilidad normal de los residuos para el análisis de regresión de agotamiento emocional.	125
Figura 8. Gráfico de probabilidad normal de los residuos para el análisis de regresión de eficacia profesional.	127
Figura 9. Gráfico de probabilidad normal de los residuos para el análisis de regresión de eficacia profesional.	128

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuadernillo de cuestionarios de aplicación	164
Anexo A1. Instrucciones de los cuestionarios utilizados	165
Anexo A2. I Parte. Cuestionarios de Estilos de Afrontamiento (CSQ)	166
Anexo A3. II Parte. Escala de Sensibilidad Emocional	168
Anexo A4. III Parte. Maslach Burnout Inventory – General Survey	170

INTRODUCCIÓN

En el contexto de los departamentos de Recursos Humanos, en general, surgen requerimientos críticos como la gran competitividad y fluctuaciones del entorno económico actual, el acortamiento de los ciclos de vida de los productos, la incorporación de las tecnologías de la comunicación, la rápida evolución de la mano de obra, la mayor diversidad de la fuerza laboral, el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, la insistencia sobre la calidad de los productos y servicios a precios competitivos (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2003).

Así mismo, las instituciones bancarias, al igual que toda institución financiera, se encuentran altamente ligadas al mercado global y supeditadas a las crisis financieras; de allí que las constantes demandas provenientes del entorno, generan necesidades de ajuste que deberán asumir para garantizar su sostenibilidad. De hecho, el cambio en los hábitos de consumo y el mantenimiento de la fidelidad por parte del cliente, genera uno de los mayores retos para aumentar la calidad de los servicios en el sector bancario (Smilovitz, 2012).

Si bien el personal de recursos humanos no suele ser incluido dentro de las áreas clásicamente vulnerables al síndrome de desgaste ocupacional o burnout (como lo es el área médica/asistencial), la literatura apoya cada vez más su consideración como un contexto que debe ser explorado, ya que constituye un activo de clara naturaleza estratégica en la creación de valor para la organización (Sastre y Aguilar, 2003).

El síndrome de burnout, es el término que introdujo Freudenberger (1974, c.p. Torres, 2010), para denotar al conjunto de síntomas físicos y signos conductuales que manifiesta el individuo, al estrés laboral crónico. Fue utilizado a partir de la década de los ochenta para describir el estrés en profesionales exclusivamente del área asistencial o de la salud (Cortes y Dougherty, 1993, c.p. Buzzetti, 2005).

Actualmente, la definición de este síndrome, se extiende a profesionales en general, concibiéndolo como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, caracterizado por agotamiento emocional, cinismo e ineficacia profesional (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, c.p. Salanova y Llorens, 2008).

Desde el enfoque transaccional de Lazarus y Folkman (1987, c.p. Caballo y Anguiano, 2002) se concibe a los factores psicológicos de la persona, como variables que juegan un rol activo e interactivo con las relaciones de su entorno. Y, de acuerdo con las líneas de investigación vigentes, los estilos de afrontamiento al estrés (Lazarus y Folkman, 1987, c.p. Caballo y Anguiano, 2002) y la sensibilidad emocional (Guarino, 2004, 2005), constituyen variables relevantes en el abordaje del estrés y de la relación salud-enfermedad.

En este orden de ideas, esta investigación estudió las diferencias individuales como los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional, y su relación con los niveles de desgaste ocupacional en una muestra de personal del área de recursos humanos de entidades bancarias de la ciudad de Caracas.

Este estudio representa un avance relevante en la investigación del proceso del estrés y específicamente del síndrome de desgaste ocupacional en el área de recursos humanos en nuestro país, donde ha sido escasamente abordado, y consecuentemente dilucidar sobre el comportamiento de esta variable y los factores que podrían determinarla.

Así mismo, se generan aportes en el conocimiento de las variables que funcionan como protectoras para la salud del profesional de recursos humanos, y derivar en futuros programas de prevención y tratamiento para el manejo del estrés en este contexto de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Síndrome del Desgaste Ocupacional o Burnout

En principio el síndrome de desgaste ocupacional o burnout se centraban en ámbitos netamente asistenciales o médicos; de hecho Freudemberger (1974, c.p. Chiang y Sigoña, 2011) y Maslach (1976, c.p. Chiang y Sigoña, 2011) concibieron el burnout como un síndrome que afectaba únicamente a individuos que trabajaban con personas o profesionales de servicios.

Moreno, Rodríguez y Escobar (2001) citan a Maslach (1976), quien define inicialmente el burnout como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”. Así mismo, comentan que dada la naturaleza asistencial de dicho enfoque, se elaboró el instrumento de medición Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson en 1981, lo que implicó operacionalizar el constructo y ello significó y marcó una nueva etapa en el estudio del síndrome de burnout.

Moreno, Rodríguez y Escobar (2001) aseguran que:

Desde el comienzo, e incluso antes de la elaboración del MBI, las referencias al burnout no se reducían a los campos asistenciales. El síndrome se presentaba como el resultado de un estrés crónico, básicamente laboral, que afectaba a numerosas profesiones y actividades no asistenciales (p. 4).

Así mismo, Gil Monte y Peiró (1997) comentan que por problemas de solapamiento entre los factores y resultar confusos y ambiguos ciertos términos, surge la necesidad de reelaborar teórica y operacionalmente una medida de burnout para profesiones no asistenciales, por lo que luego de tres revisiones surge

formalmente el Maslach Burnout Inventory General Survey de Maslach, Jackson y Leiter en 1996.

El síndrome de quemarse por el trabajo no está necesariamente restringido a los trabajadores de los servicios humanos y hay reseña de estudios en que ha sido descrito en directivos y mandos intermedios de cualquier tipo de organización, entrenadores y deportistas, e incluso ha sido estudiado en ámbitos no laborales con amas de casa (Gil-Monte, 2002).

Maslach, Jackson y Leiter (1996, c.p. Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001) en la tercera edición del MBI, puntualmente en la parte titulada "MBI - General Survey" se exponen la subescalas y se redefine el burnout como "una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo". De allí, se propone el MBI-GS como un instrumento para medir las actitudes hacia el propio trabajo, yendo desde implicación o compromiso con el trabajo hasta "burnout" (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001).

Así mismo, se sustituyó el término despersonalización por "cinismo". La estructura de las subescalas y del "burnout" es muy semejante al modelo original, de forma que el burnout general se describe como una puntuación alta en desgaste emocional, alta en cinismo y baja en eficacia profesional (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001).

Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda (2007) aseguran que una definición que está vigente y tiene gran aceptación del término es la que propuso Maslach, Schaufeli y Leiter en el 2001, quienes definen el burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional".

En dicha definición se hace evidente el carácter tridimensional del burnout, en tanto que afecta a nivel personal con el agotamiento, entendiéndolo como una sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional; a nivel social a través del cinismo, que se evidencia por una actitud distante ante el trabajo, a las personas objeto del mismo así como con los compañeros del mismo; y finalmente a nivel profesional manifestado por ineficacia profesional, entendida como una sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo (Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda, 2007).

Por otra parte, Gil-Monte y Peiró (1997) exponen que en la delimitación conceptual del síndrome del desgaste ocupacional (o burnout), pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. La perspectiva clínica entiende el síndrome de burnout como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral; por su parte, la perspectiva psicosocial apunta hacia su consideración como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales. La diferencia radica en que el síndrome de burnout como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral y, por el contrario, el síndrome como proceso asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología, a su vez, diferenciada (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Desde un enfoque clínico Freudenberger (1974 c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) señala, que el síndrome de desgaste ocupacional hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo. Este estado sería el resultado de gastarse por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables (Freudenberger, 1975 c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997).

También se encuadra en esta perspectiva Fischer (1983 c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997), al considerar que el síndrome de desgaste ocupacional o burnout debe ser

entendido como un estado resultante del trauma narcisista que conlleva una disminución en la autoestima de los sujetos.

Por otra parte, Pines y Arosón (1988, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) desde esta misma perspectiva clínica, amplían el concepto al concebirlo como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y por la vida en general y baja autoestima.

2.1.1. El síndrome de desgaste ocupacional como proceso

De acuerdo con Gil Monte y Peiró (1997) desde un enfoque psicosocial, la mayoría de los autores asumen la definición elaborada por Maslach y Jackson de 1986, quienes señalan que el burnout debe ser conceptualizado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Estos autores originalmente entendieron el síndrome como un estado, pero los trabajos desarrollados a partir de su definición han originado su posterior conceptualización como proceso (Gil Monte y Peiró, 1997).

Según Gil Monte y Peiró (1997), entre los autores que abordan el síndrome de desgaste ocupacional o burnout como proceso, están Golembiowski, Munzenrider y Carter (1983), Leiter (1988; 1992), Schaufeli y Dierendonck (1993), Gil Monte (1994), Gil Monte, Peiró y Válcárcel (1995). Todos ellos conceptualizan este fenómeno como un síndrome de falta de realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización, pero se establecen diferencias entre ellos, al considerar el orden secuencial en que aparecen estos síntomas (relación antecedentes - consecuentes) en el desarrollo del proceso de “quemarse” (Gil Monte y Peiró, 1997).

Pirce y Murphy (1984, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997), plantean que, el síndrome de desgaste ocupacional, al contrario que un estado, es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral; y está caracterizado por sentimientos de fallo o

desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Burke (1987, c.p. Buendía y Ramos, 2001), explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Farber (2000, c.p. Martínez, 2010) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados en menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Como señala Rodríguez-Marín (1995, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997), desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de burnout no debe ser identificado con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de los mismos. Sugiere además, que éste constituye un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional-organización.

Según Ferrer (2002) este síndrome, aún no tiene cabida como categoría diagnóstica en el DSM-IV y, dentro del mismo, se encuentra el apartado de “trastornos adaptativos”, que constituye lo más cercano a su caracterización. La excepción está en el CIE-10, pudiendo asimilarse el síndrome de desgaste ocupacional como síndrome de agotamiento, dentro del grupo titulado “problemas respecto a las dificultades para afrontar la vida”, y en referencia a los “factores que afectan al estado de salud”. En esta misma clasificación, pero de manera más

específica, los cuadros diagnósticos más cercanos al burnout son la “reacción aguda ante el stress” y los “trastornos de adaptación” (Ferrer, 2002).

Agotamiento emocional

Gil-Monte y Peiró (1997) explica que, desde la definición del burnout como proceso, se entiende por agotamiento emocional la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Constituye una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc).

Por su parte, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008) lo conciben como pérdida o desgaste de recursos emocionales, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos; un sentimiento de que nada puede ofrecerse a los demás desde el punto de vista afectivo.

Alcover, Martínez, Rodríguez y Martínez (2004) aseguran que el agotamiento emocional constituye la manifestación más evidente y la cualidad central del burnout. Cuando las personas experimentan este síndrome, hacen referencia a sentir cansancio emocional, como si su trabajo “les chupara la sangre” o les “vaciará emocionalmente”. Dicho componente de la respuesta, podría ser el que promueve el alejamiento o distanciamiento emocional y cognitivo respecto del puesto, como forma de lidiar el exceso de carga de trabajo emocional que suelen soportar las personas padeciendo el síndrome de burnout (Alcover, Martínez, Rodríguez y Martínez, 2004).

Despersonalización

La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales (entiéndase enfermeras, trabajadores sociales, policías, maestros, funcionarios de prisiones, entre otras), de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (por ej. al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena) (Gil Monte y Peiró, 1997).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008) lo describen como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Esto va acompañado de irritabilidad y pérdida de motivación hacia sí mismo. El profesional intenta distanciarse no sólo de los usuarios sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando alguna vez etiquetas despectivas para eludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus propias frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008).

Según Alcover, Martínez, Rodríguez y Martínez (2004) la despersonalización implica un intento de eludir el trato individualizado de aquellas personas con las que se interactúa en el trabajo. También denominado “cinismo”, este permite un alejamiento que reduzca la carga de trabajo; ya que el no considerar las características únicas y particulares de una persona, por ejemplo de un paciente, su manejo resulta menos demandante (Alcover, Martínez, Rodríguez y Martínez, 2004).

Falta de realización personal en el trabajo

La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de estos trabajadores a evaluarse negativamente. Y de forma especial esa evaluación

negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo, y a la relación con las personas a las que atienden. En general los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008) conciben esta tercera dimensión como un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal y que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen al sujeto, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Esto implica respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, un bajo rendimiento laboral, incapacidad para manejar la presión y una baja autoestima. Así mismo, la falta de logro personal (falta de competencia, de esfuerzo o de conocimientos), la carencia de expectativas y metas en el trabajo y en líneas generales insatisfacción.

Todo ello deriva en impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión; todos síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. El bajo logro podría a su vez, estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008).

Alcover, Martínez, Rodríguez y Martínez (2004) comentan que la falta de realización personal en el trabajo, se explica por el desarrollo de un sentimiento de ineficacia o incapacidad para realizar su trabajo correctamente o para que el mismo tenga un impacto positivo.

2.1.2. Distinción entre el síndrome de desgaste ocupacional y otros conceptos

Uno de los conceptos que más debate ha generado en relación a su diferenciación conceptual respecto el síndrome de desgaste ocupacional o burnout, ha sido el de depresión. El desgaste ocupacional y la depresión presentan ciertas

similitudes, como cansancio, retiro social y sentimientos de fracaso; además, existe cierto solapamiento entre depresión y sentimientos de agotamiento emocional.

Sin embargo, Leiter y Durup (1994, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) señalan que este síndrome es fundamentalmente un constructo social, mientras que la depresión son cogniciones y emociones que afectan las relaciones interpersonales. Además, los ítems que estiman el síndrome de burnout atribuyen la causa de los problemas a la interacción de los sujetos con el trabajo (ej. este trabajo me está endureciendo emocionalmente), mientras que los que evalúan la depresión, atribuyen esa experiencia negativa al propio sujeto y no hacen referencia a contextos específicos.

Otros autores, como Farber (1983, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) señalan que, mientras que la depresión se acompaña en mayor medida de sentimientos de culpa, el síndrome de burnout se acompaña en mayor medida de sentimientos de enfado, ira y respuestas encolerizada.

Por otro lado, Freudenberger (1974) considera que la depresión es uno de los síntomas más característicos del Burnout. La teoría de la Conservación de Recursos sugiere que los síntomas de la depresión pueden emerger en una etapa posterior al Burnout, es decir cuando las pérdidas ascienden (Manassero y cols, 2003 c.p. Martínez, 2010).

En relación a la alienación, Cherniss (1993, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) expresa que el síndrome de “quemarse” no es alienación. La alienación es lo que ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para llevar a cabo una determinada tarea que es posible realizar, mientras que el síndrome de quemarse se desarrolla cuando un sujeto tiene demasiada libertad para llevar a cabo una tarea que es imposible realizar.

Al considerar la ansiedad, Cotton (1990, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) señala que es un síndrome de aprehensión, tensión, malestar o desosiego que experimenta

un sujeto al anticipar un peligro especialmente cuando el origen de éste es desconocido. De esta forma la ansiedad constituye una parte de la respuesta al estrés y puede ser considerada un rasgo de personalidad. Por ello, el síndrome de quemarse es más amplio que el concepto de ansiedad y ésta puede formar parte de aquél. El agotamiento (emocional o físico) ocurre cuando las exigencias de un situación exceden a las habilidades que una persona posee, mientras que la ansiedad es el resultado de que esa persona no posea las habilidades que requiere la situación. Por lo tanto, el agotamiento emocional refleja un exceso de exigencias de las habilidades del sujeto para la realización de las tareas (técnicas o de apoyo emocional), y es distinto de la ansiedad.

Por otra parte, para diferenciar el síndrome de burnout con la Fatiga física, Pines y Aronson (1988, c.p. Martínez, 2010) aseguran que ésta se basa fundamentalmente en el proceso de recuperación, ya que el síndrome de burnout se caracteriza por un proceso de recuperación lento y está acompañado de marcados sentimientos de fracaso, en tanto que la fatiga física implica una recuperación más rápida y podría acompañarse de sentimiento de realización personal e incluso de éxito.

Pines, Aronson y Kafry (1981, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) limitan el Burnout a las profesiones asistenciales y aplican el término de tedio o aburrimiento a los otros tipos de trabajos que no tienen características humanitarias. A su vez, Pines y Kafry (1978, c.p. Martínez, 2010) y Maslach y Jackson (1981, c.p. Martínez, 2010) concuerdan en que el Burnout es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede ser el resultado de algún tipo de presión, falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto, pero concuerdan con que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral.

También se han establecido diferencias entre la crisis de la edad media de la vida del sujeto (de acuerdo con el Modelo del Desarrollo Laboral del Adulto) que plantean Hill y Miller (1981, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) y el burnout. Tal crisis

puede sobrevenir cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo laboral. Sin embargo, Gil Monte y Peiró (1997) expresan que el síndrome de burnout se da con mayor frecuencia en los jóvenes que se han incorporado recién en su nuevo empleo, porque éstos no suelen estar preparados para afrontar los conflictos emocionales que se les presentan desde el exterior.

Otro concepto que aparece ligado al concepto de quemarse por el trabajo es el de insatisfacción laboral. Firth y Britton (1989 c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) consideran que “quemarse” por el trabajo puede ser diferenciado de insatisfacción laboral aunque ambos son experiencias psicológicas, internas y negativas. El término “burnout” normalmente implica agotamiento o pérdida de energía o de motivación por el trabajo. Además supone también una actitud de despersonalización, y por ella precisamente se caracteriza, mientras que este aspecto no se da en la insatisfacción laboral. En concordancia con estos autores, Jayaratne y Chess (1983 c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) señalan que variables como la falta de confort es exclusiva de la insatisfacción, mientras que el agotamiento emocional y la despersonalización son factores que están estrictamente dentro del dominio del síndrome del desgaste ocupacional.

Además, el síndrome de burnout ha sido varias veces confundido con el estrés, de allí la necesidad de establecer también contrastaciones. El burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, en cambio, el estrés no necesariamente. El estrés tiene efectos positivos y negativos, y de hecho es necesario que el sujeto experimente ciertos niveles de estrés para que inicie una acción, y en un grado limitado y manejable para el sujeto, da energía para vivir (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En general, todos los autores están de acuerdo en considerar el burnout como una respuesta al estrés laboral y calificarlo como una forma de tensión, entendiendo por tensión aquellos cambios psicológicos y conductuales del estrés sobre la persona

y que son resultado de la acción de uno o varios estresores (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Algunos autores plantean que la falta de acuerdo con la conceptualización del Burnout y las dificultades para diferenciar nítidamente el síndrome siguen obstaculizando la investigación, pues el problema de la imprecisión y ambigüedad del concepto le hacen ocultarse bajo el más amplio del estrés. Sin embargo, Martínez (2010) asegura que en la actualidad hay coincidencia significativa en considerar el desgaste ocupacional o "Burnout" como un síndrome con identidad propia.

2.1.3. Modelos explicativos del desgaste ocupacional

Gil-Monte y Peiró (1997) categorizan y explican los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural.

Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo

Según Gil Monte y Peiró (1997) los modelos elaborados que explican la etiología del síndrome de burnout enmarcados dentro de esta teoría, se caracteriza por seguir las ideas de Bandura según las cuales: a) Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen, y a su vez, las acciones que estos llevan a cabo influyen en sus cogniciones, así como las consecuencias que observan en los demás b) La creencia o grado de seguridad de un sujeto en sus propias capacidades determinará empeño que pondrá para conseguir sus objetivos, la facilidad o dificultad en conseguirlos, y las reacciones emocionales como la depresión o estrés, que acompañan a la acción (Gil Monte y Peiró, 1997).

De acuerdo con Gil Monte y Peiró (1997) entre los modelos etiológicos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines

(1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983).

Harrison (1983, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) señala que algunos de los principales factores asociados en la literatura del síndrome de burnout en el trabajo son la competencia y la eficacia percibida. A partir de dicho planteamiento, asumen que el síndrome de burnout es fundamentalmente una función de la competencia que el sujeto perciba. Para el autor de este modelo, la mayoría de los sujetos que empiezan a trabajar en áreas asistenciales o de ayuda tienen altos niveles de motivación para ayudar a los demás y son altruistas. Sin embargo, en su ambiente laboral encuentran factores de ayuda o factores de barrera, facilitando o dificultando las actividades del sujeto. Entre ellos se encuentran la existencia de objetivos laborales realistas, el ajuste entre los valores del sujeto y la organización, la capacitación profesional, la toma de decisiones, ambigüedad de rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, entre otras.

Según este modelo, en un principio la motivación por ayudar va a influir la eficacia del sujeto en la consecución de sus objetivos laborales, de manera que a mayor motivación mayor eficacia laboral. Además, si en el entorno existen factores de ayuda, dicha efectividad aumentará y aumentarán a su vez, los sentimientos de competencia social del sujeto (Gil Monte y Peiró, 1997). Por el contrario, cuando los sujetos encuentran factores de barrera, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque el sujeto no logra conseguir sus objetivos, y esto afecta negativamente a la esperanza de conseguirlos. De mantenerse esa situación en el tiempo se origina el síndrome de burnout, y por retroalimentación facilita el desarrollo de los factores de barrera, por tanto disminuyen los sentimientos de eficacia percibida y la motivación para ayudar (Gil Monte y Peiró, 1997).

Modelo de Pines (1993).

Pines (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997), desarrolló un modelo similar al de Harrison, con la excepción de que incorpora la idea de que sólo los sujetos que intentan darle un sentido existencial a su trabajo llegan a sufrir el síndrome de burnout. Por sentido existencial el autor entiende aquellos casos en que los trabajadores justifican su existencia por la labor de carácter humanitario y de ayuda que desarrollan en su trabajo. De allí que, los sujetos muy motivados por su labor y altamente identificados con su trabajo, al que le atribuyen un sentido existencial, cuando fracasan en la consecución de sus objetivos, se frustran sus expectativas, y sienten que no es posible contribuir significativamente a la vida, por lo que desarrollan el síndrome de burnout.

Para Pines (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997), un sujeto que en principio altamente motivado puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no el síndrome de burnout.

Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993).

De acuerdo con Gil Monte y Peiró (1997) el modelo elaborado por Cherniss se basa en el modelo elaborado por Hall (1976) para explicar la relación entre el desempeño de tareas, los sentimientos subjetivos de éxito o fracaso que experimenta el sujeto tras el desempeño, y las consecuencias que se derivan para el autoestima, la motivación y la implicación en el trabajo. Cherniss además incorpora las ideas de Bandura (1989, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) sobre autoeficacia para explicar la etiología del síndrome de burnout.

De acuerdo con Hall (1976), la motivación y la satisfacción laboral aumentan cuando el sujeto experimenta sentimientos subjetivos de éxito en la realización de una tarea (aunque objetivamente esa tarea no esté bien realizada). Los sentimientos subjetivos de éxito conllevan a que el sujeto se involucre más con el trabajo, alcance

objetivos más retadores y sienta más autoestima; por el contrario, cuando un sujeto no experimenta éxito tiende a desconectarse y a huir. En dicha situación el sujeto se retira emocionalmente de la situación, disminuye su ejecución, aumenta su apatía y desinterés, se torna más materialista y desprecia el valor de las recompensas intrínsecas del puesto, defiende su autoconcepto a través de mecanismo de defensa, se enfrenta a la organización y finalmente la abandona.

De acuerdo con Cherniss, enmarcado dentro del modelo de Hall, la serie de sentimientos de fracaso que experimenta el sujeto, describe adecuadamente los síntomas que posteriormente se han identificado como síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).

Aunado a ello, Cherniss incorpora el concepto de “autoeficacia percibida” de Bandura (1989, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997), y afirma que el éxito y el logro de los objetivos personales por uno mismo, aumenta los sentimientos de autoeficacia, mientras que el fallo en alcanzar estos objetivos conlleva sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y puede dar lugar al desarrollo del síndrome de burnout.

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Thompson y cols. (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) circunscriben la etiología del síndrome de burnout a cuatro variables: las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto, el nivel de autoconciencia (self-focus), las expectativas de éxito del sujeto y sus sentimientos de autoconfianza.

En este modelo la autoconciencia tiene un papel fundamental en el desarrollo del síndrome, entendiéndose autoconciencia, como la capacidad del sujeto de autorregular sus niveles de estrés percibido durante la consecución de un objetivo. De acuerdo con el presente modelo, los sujetos con alta autoconciencia se caracterizan por una tendencia exagerada a autoperibirse y a concentrarse en su

experiencia de estrés, por lo que perciben mayores niveles de estrés que los sujetos con baja autoconciencia.

El modelo de Thompson y cols. (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) propone que el reconocimiento de las discrepancias percibidas o anticipadas entre demandas y recursos puede intensificar el nivel de autoconciencia en algunos sujetos, lo que puede afectar negativamente su estado anímico, redundando en una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias, y en bajos sentimientos de realización en el trabajo.

Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Los modelos etiológicos elaborados desde las teorías del intercambio social, parten de los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación de Buunk y Schaufeli, 1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997).

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993).

Buunk y Schaufeli (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) desarrolló su modelo para explicar la etiología del síndrome en profesionales de enfermería y señala que dentro de este campo profesional el síndrome tiene una dos tipos de etiología: los procesos de intercambio social con los pacientes, y el otro a los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros de trabajo.

Buunk y Schaufeli (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) identifican tres variables estresoras relevantes en relación a los procesos de intercambio social con los pacientes, y en el contexto específico de los profesionales de la enfermería: la

incertidumbre que se refiere a la falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo se debe actuar; la percepción de equidad, que implica el equilibrio percibido entre lo que los sujetos dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones; y por último, la falta de control, entendida como la posibilidad del sujeto para controlar los resultados de sus acciones laborales.

En relación a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, sino que evitan la presencia de sus compañeros y rehuyen de su apoyo, por temor a ser catalogados como incompetentes. En tal caso, el apoyo social de los compañeros tendría un rol contraproducente, pues las interacciones amenazan la autoestima de los sujetos (Gil Monte y Peiró, 1997).

Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

Esta teoría afirma fundamentalmente que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquellos que les motiva, está amenazado o frustrado (Gil Monte y Peiró, 1997). Así mismo, las estrategias de afrontamiento que emplean los sujetos, influyen sobre el burnout, ya que, las estrategias de afrontamiento de carácter activo disminuirán los sentimientos de desgaste en tanto que constituye una ganancia de recursos.

Hobfoll y Freedy (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) señalan que para prevenir el síndrome es recomendable estimular la consecución de recursos que permitan un desempeño eficaz del trabajo y, en menor medida cambiar las cogniciones y percepciones de los sujetos. En este sentido, los sujetos que consigan evitar la pérdida de recursos o aumentar los ya poseídos, cambiarán sus percepciones y cogniciones positivamente, y por ende, disminuirán los niveles de estrés percibido y del síndrome.

Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Según Gil-Monte y Peiró (1997) estos modelos tienen su énfasis en los estresores del entorno organizacional y de las estrategias empleadas ante la experiencia de “quemarse”. Las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, juegan un papel fundamental en la aparición del síndrome, de acuerdo con este modelo.

Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983).

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997), el síndrome es un proceso en el que los trabajadores pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y al estado de tensión que esto les genera.

El estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral (excesiva estimulación y reto en el puesto), y por pobreza de rol (monotonía, poca estimulación y poco reto). Para ambas situaciones los sujetos sienten una pérdida de autonomía y control, y por ende se disminuye la autoimagen, acompañado de sentimientos de irritabilidad y fatiga.

En una segunda fase del proceso, el sujeto desarrolla estrategias de afrontamiento, y para Golembiewski (1983, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) estas estrategias pasan obligatoriamente por un proceso de distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante. Sin embargo, dicho distanciamiento puede tener un carácter constructivo (cuando el profesional no se implica en el problema del usuario aunque le atiende sin dejar de ser empático), o por el contrario un distanciamiento de carácter contraproducente (indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato o ignorar a la persona). Esta segunda fase constituye actitudes de

despersonalización. Posteriormente el sujeto desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y más a largo plazo agotamiento emocional.

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).

Gil Monte y Peiró (1997) comentan que este modelo supone, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es evaluada como una estrategia de afrontamiento frente a los sentimientos de agotamiento emocional, en tanto que la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva de su experiencia de estrés, y se relaciona con el significado del trabajo o con las expectativas profesionales frustradas. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

Cox y cols. (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) hipotetizan la "salud de la organización", la cual pueden tener un rol moderador en la relación estrés-burnout. Esta variable está determinada por el ajuste, la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc).

Modelo de Winnubst (1993).

Winnubst (1993, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) adopta la conceptualización de Pines y Aronson de 1988, señalando que el síndrome de burnout es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental como resultante del estado de tensión emocional crónica. Sin embargo, Winnubst difiere de Pines y col. en cuanto que estos últimos establecen el burnout como un síndrome exclusivo en profesionales de la salud, mientras que Winnubst que considera que tal síndrome afecta a todo tipo de profesionales.

El modelo de Winnubst se centra en las relaciones entre la estructura de la organización, su cultura y su clima organizacional. Así mismo, considera el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del síndrome de quemarse. Dado que en este modelo el apoyo social, se concibe además como un medio para influir sobre las disfunciones que pudieran generarse en cualquier tipo de estructura organizacional, esta variable es de carácter central para este modelo de cara a la intervención sobre el síndrome (Gil Monte y Peiró, 1997).

Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Se caracterizan porque se basan en los modelos transaccionales. Dichos modelos plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto (Martínez, 2010).

Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995).

Este modelo toma en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento para comprender con mayor amplitud el síndrome de burnout. Según Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995, c.p. Martínez, 2010) el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (por ej. la falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc.) (Martínez, 2010).

Gil-Monte y cols. (1995, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) dentro del enfoque transaccional, logran recoger en un solo modelo, el papel que las variables organizacionales, personales y las estrategias de afrontamiento juegan en el proceso

del estrés laboral; además incluye una explicación satisfactoria sobre la etiología del síndrome, considerando la importancia de las variables cognitivas del “yo” relacionadas directamente con el desempeño laboral (ej. Autoconfianza), el rol de algunas variables del entorno organizacional como son las disfunciones del rol (ambigüedad y conflicto de rol), el rol de los estresores derivados de las relaciones interpersonales (ej. falta de apoyo social en el trabajo), y la importancia de las estrategias de afrontamiento (ej. de carácter activo o de evitación).

Actualmente, el estudio del burnout se ha aproximado más a modelos transaccionales que exponen la experiencia del desgaste ocupacional o profesional como consecuencia de la interacción entre determinadas variables del entorno laboral y de las características de personalidad (Gil-Monte y Peiró, 1997; Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005). Así, aunque el origen del burnout se sitúe en las variables organizacionales, parece claro que las variables personales ejercen una influencia indudable en todo el proceso.

Dada la revisión teórica previa, se considera que una única perspectiva no parecer dar una explicación completa y satisfactoria sobre la etiología del síndrome; sin embargo, la perspectiva de Gil-Monte y cols. (1995, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997), es una de las más integrativas y completa de todas, y constituye el modelo sobre el cual se enmarca la presente investigación.

2.1.4. Instrumentos de medición del desgaste ocupacional

Martínez (2010) señala que para la evaluación del síndrome de burnout se han utilizado distintas técnicas; en principio los investigadores utilizaban las observaciones sistemáticas, entrevistas estructuradas y tests proyectivos, pero luego se fue dando mayor énfasis al uso de cuestionarios o autoinformes, lo que ha planteado algunos problemas.

De acuerdo con Martínez (2010) la debilidad de los autoinformes se relaciona con la cercanía operacional entre la variable independiente y la variable dependiente postulada; llegando al punto de que los constructos que se miden se pueden utilizar a veces como causa y otras como consecuencias. Sin embargo, señala Martínez (2010), que los autoinformes son los instrumentos más utilizados para la evaluación del Burnout, y de éstos los preferidos por los investigadores son el Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach y Jackson, 1981, 1986, c.p. Martínez, 2010) y el Burnout Measure (BM, Pines y Aronson, 1988, c.p. Martínez, 2010). Sin embargo existen muchos otros, que son presentados junto al respectivo autor y año de publicación (tabla 1).

Tabla 1

Mediciones desarrolladas para evaluar el Síndrome de Burnout

Año	Autores	Instrumentos
1980	Bailey, Steffen y Grout	The community Health Nurses' Perceptions of work related stressors questionnaire
	Emener y Luck	Emener-Luck Burnout Scale
	Gillespie	Indicadores del Burnout
	Jones	Staff Burnout Scale
1981	Gray, Toft y Anderson	Nursing stress Scale (NSS)
	Maslach y Jackson	Maslach Burnout Inventory (MBI) Human Services
	Pines, Aronson y Kafry	Tedium Measure -Burnout Measure-
1984	Farber	Teacher Attitude Scale (TAS)
1985	Klas, Kendall y Kennedy	Stress profile for Teachers
	Kremer y Hofman	Burnout Scale
1986	Seidman y Zager	Teacher Burnout Scale
	Shirom y Oliver	Burnout Index (BI)
	Maslach y cols.	Educators survey *FS.
1987	Garden	Energy Depletion Index
	Reig y Caruana	Escalas de evaluación del estrés, satisfacción laboral y apoyo social
	Seidman y Zager	Teacher Burnout Scale
1988	Cooper et. al.	Occupational stress inventory
	Harris, Hingley y Cooper	Nurse Stress Index (NSI)
	Schutz y Long	Teacher stress inventory
1990	Benoliel et al.	The Nurse stress checklist
	Garcia Izquierdo	Escala de efectos psíquicos del Burnout
	Hinds et al.	Stressor scale for pediatric oncology nurses
	Jones	Staff Burnout scale for health professional
	Mattews	Mattews Burnout Scale for Employees
1992	Aveni y Albani	Escala de variables predictoras del Burnout
1993	Holland y Michael	Holland Burnout Assessment Survey
	Moreno y Oliver	Cuestionario de Burnout del profesorado
	Moreno y Oliver	Cuestionario breve de Burnout (CBB)
1994	Ventura, Dell'Erba y Rizzo	Rome Burnout Inventory
1995	Kompier y Levi	Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo
	Friedman	Escala de Burnout en directores de colegios
1996	Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson	Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)
2000	Moreno, Garrosa y Gonzalez	Cuestionario de desgaste profesional en enfermería - CDPE-

Nota. De "El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión, por A. Martínez, 2010, *Vivat Academia*, 112, p. 23.

Se desarrolló con mayor profundidad la descripción del instrumento Maslach Burnout Inventory, debido a que es el instrumento de medición más reconocido y utilizado por los investigadores en estudios del síndrome de desgaste ocupacional o de “burnout”, así como en las características de la escala Maslach Burnout Inventory – General Survey, pues constituye el instrumento que ha sido empleado en la presente investigación para medir niveles de desgaste ocupacional o síndrome de burnout.

Maslach Burnout Inventory (MBI)

El Maslach Burnout Inventory constituye el primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) para medir el síndrome de burnout o de “estar quemado”, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza constituyeron las tres dimensiones del síndrome de burnout, con 22 ítems finales (Cordes y Dougherty, 1993 c.p. Gil Monte y Peiró, 1997).

Estas tres escalas miden la frecuencia con que los trabajadores perciben baja realización personal en el trabajo, concebida como la tendencia a evaluarse negativamente, con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende. La segunda escala, por su parte mide agotamiento emocional, entendida como la incapacidad de dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo. Por último, la tercera escala que es despersonalización, entendida como el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo, y en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo (Gil Monte y Peiró, 1999).

La primera edición del MBI mantenía dos tipos de escala según la frecuencia e intensidad del síndrome. Dada la intensidad de las correlaciones entre ambas formas, Maslach y Jackson (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) consideraron que ambas formas se solapaban por lo que se retuvo la forma de frecuencia y se eliminó la de intensidad. Con base en esto, los autores aceptaron la utilización de una sola escala de frecuencia en la segunda edición y así, se desarrolla la versión final del Maslach Burnout Inventory (MBI) con los tres factores originalmente propuestos (cansancio emocional, despersonalización y realización personal).

Por otra parte, los estudios con el MBI, al ser aplicado a poblaciones no asistenciales resultaban ambiguos y confusos pues los problemas psicométricos del mismo se acentuaban y tendían a aparecer otro número de factores (Gil Monte y Peiró, 1997).

Especialmente el factor de despersonalización parecía extraño en las áreas en las que la atención a los usuarios no era asistencial o no existía una interacción con clientes de forma prioritaria (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001). La tendencia más habitual cuando se aplicaba el MBI a poblaciones laborales no asistenciales era al solapamiento de los factores de cansancio emocional y despersonalización en un solo factor (Leiter, Clark y Durup, 1994, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997). Por tal motivo urgía la reelaboración teórica del constructo y una reelaboración operacional del instrumento.

De acuerdo con Moreno, Rodríguez y Escobar (2001), aunque en el mismo manual de la segunda edición del MBI publicado en 1986, se sugería la conveniencia de desarrollar otra forma del MBI para aplicar a poblaciones no asistenciales, es probablemente en la obra editada conjuntamente por Schaufeli, Maslach y Marek (1993, c.p. Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001) dónde se encuentran los primeros elementos de reelaboración del constructo insistiendo en el síndrome como algo que puede derivarse de cualquier actividad profesional e incluso no profesional.

En la tercera edición del “Maslach Burnout Inventory Manual” de Maslach, Jackson y Leiter (1996, c.p. Moreno, Rodríguez, y Escobar, 2001) aparece de forma explícita la reelaboración teórica y operacional del burnout aplicado a profesiones no asistenciales.

Por ello, se desarrollaron versiones para poblaciones específicas. Según Moreno, Rodríguez y Escobar (2001) la última edición del manual de Maslach, Jackson y Leiter de 1996, expone las tres versiones del MBI: el MBI Human Services Survey (MBI-HSS) dirigido a los profesionales de la salud, y es la versión clásica del MBI de Maslach y Jackson de 1986; el MBI Educator Survey (MBI-ES), es la versión MBI-HSS para profesionales de la educación y mantiene la misma estructura factorial que la original, así como el nombre de las escalas, cambiando sólo el término pacientes por alumno (Gil Monte, 2002); y por último, la más reciente, el MBI General Survey (MBI-GS), elaborada por Schaufeli, Maslach, Leiter y Jackson (1996, c.p. Gil Monte, 2002), que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo trabajo implica el servicio o asistencia directa a otras personas (Maslach, Leiter y Schaufeli, 2001, c.p. Gil Monte, 2002). Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, esta versión sólo contienen 16 ítems y las dimensiones se denominan eficacia profesional (6 ítems), agotamiento emocional (5 ítems) y cinismo (5 ítems) (Gil Monte y Peiró, 2002).

En España se tradujo el MBI-GS en castellano y se ha validado mediante un estudio realizado por Gil Monte (2002). Según Martínez (2010) se llevo a cabo el mismo, con el fin de explorar la estructura factorial de esta versión de la escala en una muestra de 149 policías de la ciudad de Tenerife (España). Los resultados constataron la validez y fiabilidad para evaluar los niveles de desgaste ocupacional en organizaciones que no son del sector salud y profesionales que no trabajan en el contacto intenso con las personas (Martínez, 2010). Con base en sus bondades, el MBI-GS, es el instrumento empleado en la presente investigación para evaluar los niveles de desgaste ocupacional en el personal de recursos humanos.

2.2. Afrontamiento

2.2.1. El proceso de afrontamiento

La consideración del síndrome de desgaste ocupacional o de “burnout” como un proceso cognitivo y su inclusión en el marco conceptual del estrés requiere tener en cuenta los procesos de evaluación que tienen lugar en el sujeto cuando éste se enfrenta a una experiencia de estrés o convive con el síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Lazarus y Folkman (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) definen el afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 164).

Aún cuando esta definición es la más extendida y manejada, en la literatura se encuentran otras definiciones de afrontamiento que coinciden en conceptualizarlo como una serie de respuestas cambiantes, de tipo cognitivo o conductual, que inicia un sujeto ante una situación que considera amenazante y, cuyo objetivo es el manejo de la respuesta al estrés Cox y Ferguson (1991, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) y Steptoe (1991, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997).

Lazarus y Folkman (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) señalan que el proceso de afrontamiento se desarrolla a través de una serie de fases de carácter secuencial y cíclico denominadas evaluación primaria, evaluación secundaria y reevaluación, entendiendo por evaluación aquel proceso de apreciación cognitiva que media entre el evento o situación y la respuesta del sujeto.

En esta conceptualización del afrontamiento cabe analizar varios aspectos. En primera instancia, se debe tener en cuenta que en el desarrollo del afrontamiento se han seguido tradicionalmente dos modelos teóricos. Por una parte, el modelo animal entiende por afrontamiento aquellos actos que controlan las condiciones aversivas del entorno disminuyendo el grado de perturbación psicofisiológica producido por estas; por otro lado, el modelo psicoanalítico o de la psicología del ego, entiende por afrontamiento aquel conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y, por tanto, reducen el estrés.

Así, mientras que el modelo animal enfatiza las reacciones de tipo conductuales a la hora de percibir y considerar la relación entre el individuo y el entorno, el modelo psicoanalítico pone el énfasis en el componente cognitivo. De la unión de ambos modelos surge la consideración del afrontamiento como “un conjunto de cogniciones y conductas” y no meramente cogniciones o conductas (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Por otra parte, los modelos psicoanalíticos han dominado teórica y metodológicamente la teoría del afrontamiento. Esto ha originado que los procesos de afrontamiento sean entendidos como rasgos, es decir, estructuras del yo que una vez desarrolladas por el propio sujeto actúan como predisposiciones estables para afrontar de una determinada forma los acontecimientos que se presente a lo largo de la vida del sujeto (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Lazarus y Folkman (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) abordan el tema de las estrategias de afrontamiento, aplicándola a aquellos esfuerzos que hacen exclusivamente para manejar algo que ocurre fuera de la rutina y, por lo tanto, deben ser diferenciados de las conductas adaptativas automáticas que aparecen en situaciones habituales. Esto no implica que no exista una cierta consistencia en las estrategias de afrontamiento, e incluso que gradualmente las estrategias de afrontamiento, una vez aprendidas, se transformen en conductas adaptativas perdiendo de forma progresiva su carácter de afrontamiento y de conducta que

requiere un esfuerzo. Es importante destacar que esta definición supone una conceptualización dinámica frente a la estática del modelo psicoanalítico.

Otra consideración que subyace al concepto de afrontamiento formulado por Lazarus y Folkman es que no se puede equiparar con éxito adaptativo. Por ello, es necesario considerar los esfuerzos requeridos para manejar las demandas estresantes independientemente de sus resultados. Esto supone que ninguna estrategia debe ser considerada a priori como buena o mala, sino que debe ser apreciada como eficaz o ineficaz en función de si consigue mejorar o no la relación individuo-entorno (Gil-Monte y Peiró, 1997).

La investigación ha demostrado que el modo de afrontamiento de una persona viene dado por los recursos de que dispone, como la salud y la energía física, las creencias existenciales, las creencias generales sobre el control, los compromisos que tienen una propiedad motivacional que puede ayudar al afrontamiento, los recursos para la resolución de problemas, las habilidades sociales, el apoyo social y los recursos materiales (Torres, 2010). De esta forma, autores como Chwalisz, Altmaier y Russel (1992, c.p. Torres, 2010) encontraron asociaciones muy significativas entre estrategias orientadas al control emocional y las consecuencias negativas del burnout. Igualmente, las estrategias de afrontamiento orientadas a la búsqueda de apoyo social, están negativamente asociadas con el burnout y positivamente con la satisfacción y la productividad laboral.

Una importante razón que justifica el estudio del afrontamiento es la creencia de que determinadas formas de afrontamiento resultan más eficaces que otras para la promoción del bienestar y, consecuentemente, la posibilidad de utilizar esta información para diseñar intervenciones destinadas a ayudar a las personas a manejar más eficazmente el estrés (Folkman y Moskowitz, 2004, c.p. Brannon y Feist, 2010).

Gil-Monte y Peiró (1997) señalan que, en los hallazgos revisados en la literatura, en líneas generales se puede afirmar que el empleo de estrategias de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional y el empleo de estrategias de evitación, de escape y centradas en la emoción, facilita su aparición.

2.2.2. Tipología de las estrategias de afrontamiento

Taxonomía de Lazarus y Folkman (1986)

El origen de la mayor parte de las taxonomías elaboradas sobre estrategias de afrontamientos se sitúa en el cuestionario “Ways of Coping” elaborado por Lazarus y Folkman (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997). En estas taxonomías, las distintas estrategias de afrontamiento son el resultado del análisis factorial de este cuestionario. Según Lazarus y Folkman, cabe destacar dos tipos básico de estrategias de afrontamiento: las dirigidas a regular las emociones y las dirigidas al problema.

- Por afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional, se entiende aquella serie de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante. Los sujetos lo usan cuando perciben que los estresores no pueden ser modificados y tienen que interactuar con ellos. El propósito del sujeto es conservar la esperanza y el optimismo, negar tanto la situación como lo que esa pueda suponer para no tener que aceptar lo peor, o actuar como si no importaran las circunstancias. En este tipo de afrontamiento se incluyen las estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas, y la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.

- Para afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema, se entienden aquellas estrategias que intentan modificar el estresor. Se trata de estrategias que proceden a analizar y definir la situación, buscan alternativas para su solución considerando los costes y beneficios. Incluye también estrategias que afectan tanto al entorno como al propio sujeto. Entre las primeras se encuentran las dirigidas a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, entre otros; entre las segundas se incluye la variación del nivel de aspiraciones de los sujetos, la reducción de la participación del yo, la búsqueda de canales de gratificación alternativos, el desarrollo de nuevas pautas de conducta, o el aprendizaje de nuevos procedimientos y recursos.

Taxonomía de Steptoe (1991)

Steptoe (1991, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) establece una taxonomía bastante completa sobre las estrategias de afrontamiento. Este autor parte de la distinción establecida por Lazarus y Folkman (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) y contempla también la distinción entre estrategias de carácter cognitivo y conductual. Con este doble criterio de clasificación establece una taxonomía que consta de cuatro grupos de estrategias de afrontamiento:

- Las estrategias centradas en el problema de carácter conductual, son aquellas acciones que intentan de forma explícita actuar directamente ante la situación estresante. Las más conocidas e investigadas son la solución de problemas, los intentos de control, la evitación y el retiro o escape de la situación.

- Las estrategias centradas en el problema de carácter cognitivo, son aquellas que intentan abordar el problema mediante intentos de manejar la forma en que éste es percibido. Entre ellas se encuentran la atención selectiva hacia los aspectos positivos de la situación, la redefinición de los estresores para no percibirlos como amenazas, o la percepción de las situaciones como oportunidades para el logro personal en vez de amenazas a la seguridad.

▪ Las estrategias centradas en la emoción de carácter conductual, son aquellas que intentan mejorar el impacto emocional que tienen los estresores sobre el sujeto. Se trata de acciones irrelevantes para modificar la situación. Se utilizan en aquellas situaciones en que actuar supone un conflicto para el sujeto, o las respuestas que éste emite se ven frustradas. Se incluyen en esta categoría las conductas de desplazamiento como fumar, beber, emplear un tono sarcástico en el diálogo, búsqueda de apoyo social, búsqueda de información sobre el problema, entre otras.

▪ Las estrategias centradas en la emoción de carácter cognitivo incluyen aquellas estrategias utilizadas para manejar las alteraciones emocionales que se producen en una situación estresante (ej. expresar las emociones o reprimirlas, negación, entre otras.).

Según Steptoe (1991), cada uno de estos cuatro grupos de estrategias puede, a su vez, tener un propósito de compromiso hacia el problema (ej. las respuestas del tipo de solución del problema, redefinir la situación, buscar apoyo social o expresión emocional) o un intento de desentenderse del problema (ej. respuestas de escape, distanciamiento, distracción o negación).

Taxonomía de Burke (1971)

Desde el ámbito del estrés laboral, también se han elaborado tipología de afrontamiento. Burke (1971, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997), mediante entrevistas a personal directivo, identificó una serie de conductas de afrontamiento que categorizó en cinco grandes grupos:

- Hablar con otros.
- Trabajar más duro y durante más tiempo.
- Cambiar a una actividad de tiempo libre.
- Adoptar una aproximación de solución de problemas

- Alejarse de la situación estresante

Taxonomía de Dewe y Guest (1990)

Dewe y Guest (1990, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) por su parte, identificaron siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral:

- Abordar o trabajar sobre el problema
- Intentar que el problema no se apodere de uno
- Descarga emocional
- Tomar medidas preventivas
- Recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema
- Utilizar los recursos familiares
- Intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés

Los autores señalan que el primer tipo correspondería al afrontamiento centrado en el problema, mientras que los seis restantes recogerían estrategias centradas en la emoción.

Omar (1995, c.p. Montaña, 2011) señala que al ser el “coping” o afrontamiento un constructo relativamente nuevo dentro del ámbito psicológico, no existen criterios consensuados en cuanto al tipo y número de estrategias posibles que un individuo puede utilizar ante una situación estresante.

2.2.3. Estilos de afrontamiento

Según Fernández-Abascal (1997) hay que diferenciar entre estrategias de afrontamiento y estilos de afrontamiento. Las primeras contemplan procesos más concretos y dependientes del contexto, lo que las hace más cambiantes; los estilos de afrontamiento, en cambio, contemplan predisposiciones personales que originan

el uso de distintas estrategias entre individuos, siendo más estables temporal y situacionalmente.

Aunque la teoría transaccional del estrés define el afrontamiento como un proceso contingente circunstancial, la gente parece tener estilos característicos de afrontamiento ante las situaciones y estos se encuentran ligados a la personalidad (Matthews y Deary, 1998, c.p. Boekaerts, Pintrich y Zeidner).

En contraste con la posición más contextual de Lazarus y Folkman (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997), quienes conciben el afrontamiento como un proceso dinámico, cambiante y que se ajusta a las características propias de las demandas (estímulos), existe otra que sostiene que los estilos de afrontamiento al estrés son parte de las características únicas de las personas que mantienen a lo largo de su vida.

Roger, Jarvis y Najarian (1993, c.p. Torres, 2010) enmarcados dentro de esta última postura, desarrollan una visión diferente del afrontamiento como constructo, el cual es asumido como un conjunto de disposiciones o tendencias generales del individuo, estables y permanentes en el tiempo para manejar las circunstancias demandantes del entorno.

Roger, Jarvis y Najarian (1993, c.p. Torres, 2010), en un intento por generar una herramienta de evaluación de los estilos de afrontamiento que resultara válida y confiable, superando problemas de selección de participantes para su validación (Folkman y Lazarus, 1986, c.p. Torres, 2010), pocos ítems para muchos factores (Vitaliano, Russo, Carr, Maiuro y Becker, 1985, c.p. Torres, 2010), o solapamiento de dimensiones (Endler y Parker, 1990, c.p. Torres, 2010), decidieron construir un nuevo inventario denominado Coping Style Questionnaire (CSQ) o Cuestionario de Estilos de Afrontamiento.

Roger (1995) apunta que dado el análisis factorial del nuevo instrumento, los investigadores encontraron las clásicas dimensiones de afrontamiento: afrontamiento dirigido a la solución del problema, afrontamiento emocional y afrontamiento de evitación de la situación estresante. Además, en la escala surgió una nueva dimensión, que denominaron desapego emocional (Detachment), la cual apareció en el polo opuesto del factor emocional y que se caracteriza por una tendencia a no involucrarse emocionalmente ante el estresor y manejarse de manera objetiva.

El estilo de Afrontamiento Racional implica estrategias para actuar sobre el entorno o sobre sí mismo, están dirigidas a cambiar o manipular el problema. El Estilo de Afrontamiento emocional, comprende estrategias de procesos cognitivos para disminuir el grado de malestar emocional. Por su parte, el estilo de Afrontamiento por Desapego Emocional describe la tendencia de algunos individuos a afrontar las situaciones sin involucrarse emocionalmente con ellas, evaluándolas desde afuera y con una perspectiva más objetiva. El Estilo de Afrontamiento por Evitación se caracteriza por el empleo de estrategias de distanciamiento psicológico, evitación de pensamientos relativos a la amenaza, negociación de implicaciones y búsqueda de información.

Guarino, Sojo y Bethelmy (2007) llevaron a cabo un estudio con la finalidad de adaptar al español y validar el CSQ de Roger y cols. (1993). El estudio se realizó con 292 estudiantes universitarios venezolanos, utilizando la última versión conocida del CSQ propuesta por Roger (1995). Los resultados replicaron la estructura original de cuatro factores de afrontamiento para esta escala con valores aceptables de consistencia interna. El estudio de validez concurrente apoyó la estructura teórica de cada dimensión.

Guarino, Sojo y Bethelmy (2007) concluyeron que la versión hispana del CSQ compuesta por 40 ítems (siendo eliminado el ítem 6 de la versión anterior), constituyó una forma de medida válida y fiable de los estilos de afrontamiento, a ser usada para evaluar las tendencias de afrontamiento de los individuos al estrés general percibido

en su entorno. Así mismo, dada la generalidad en la redacción de los ítems no asociados a circunstancias o estresores concretos, este instrumento puede ser utilizado para la medición del afrontamiento en cualquier contexto (Torres, 2010).

2.2.4. Hallazgos sobre afrontamiento en el contexto venezolano

Algunos estudios sobre afrontamiento se han llevado a cabo en diferentes ámbitos, utilizando la versión en español del Coping Style Questionnaire (CSQ) o Cuestionario de Estilos de Afrontamiento.

Por ejemplo, Sojo (2006) se planteó evaluar la relación entre un conjunto de características personales (entre las cuales se encontraban los estilos de afrontamiento), factores psicosociales, demográficos, económicos y la salud física y mental percibida en una muestra de 328 desempleados venezolanos. Los resultados arrojaron que las personas de la muestra utilizan con más frecuencia el estilo de afrontamiento racional, seguido de la evitación y el desapego y por último, emplean el estilo de afrontamiento emocional.

Por otra parte, Bethelmy (2006), en el área clínica, realizó una investigación con el objetivo de determinar el rol moderador de la sensibilidad emocional y los estilos de afrontamiento en la relación entre el estrés laboral y la salud autopercebida de una muestra de profesionales de la medicina que laboran en las áreas de las especializaciones médicas consideradas como unidades críticas dentro de hospitales públicos del área metropolitana de Caracas, entre las cuales se incluía la oncología. Los resultados obtenidos muestran que el uso del afrontamiento emocional, poco uso del afrontamiento por desapego emocional, la condición de ser “residente” de postgrado dentro de la especialización y de ser mujer, conforman el modelo que predice la aparición de síntomas físicos y psicológicos. Además, el estilo de afrontamiento racional y por desapego emocional, actuaron como variables moderadoras protectoras de los síntomas físicos, mientras que el afrontamiento por

evitación constituyó un factor de riesgo moderador que acentuaba los efectos negativos del estrés sobre la salud.

En este estudio de Bethelmy (2006), el afrontamiento por evitación es la única de las variables que actúa como moderadora de la relación entre el control y los síntomas psicológicos, en el sentido de que a menor percepción de control y mayor uso de la evitación como forma de afrontamiento, mayor el reporte de los síntomas psicológicos.

Por su parte, Herrera (2006) llevó a cabo un estudio donde exploró en detalle la relación estrés–salud en 130 cadetes de la Escuela Naval de Venezuela, evaluando así, el rol moderador de la sensibilidad emocional, en su dimensión negativa y el afrontamiento. Los resultados permitieron observar una clara preferencia por el uso de estrategias de afrontamiento racional, aunque se destaca que el resto de las medias quedan con valores muy similares.

Lousinha (2009) realizó una investigación con docentes universitarios con la finalidad de estudiar el rol moderador de la sensibilidad emocional, tolerancia a la incertidumbre y estilos de afrontamiento en la relación entre estrés y salud general percibida. En lo que se refiera a los estilos de afrontamiento utilizados por los docentes, encontró que el profesorado emplea con mayor frecuencia el estilo de afrontamiento racional, lo cual representa un estilo adaptativo, a la vez que constituye un factor protector de la salud. En segundo lugar aparece el desapego emocional, seguido por la evitación y por último el afrontamiento emocional.

Así mismo, Aldana (2010, c.p. Torres, 2010) llevó a cabo un estudio para conocer la relación entre la sobrecarga, los estilos de afrontamiento y la salud en cuidadoras informales y formales no profesionales de pacientes con Demencia tipo Alzheimer. El autor encontró que el estilo de afrontamiento que más utilizan ambos grupos de cuidadoras es el afrontamiento racional, seguido por el afrontamiento evitativo. Concluyó que aquellas cuidadoras que adoptan mayormente un

afrontamiento emocional, presentan un mayor compromiso en sus niveles de salud. Mientras que las formas de afrontamiento racional, por desapego y evitación resultaron positivamente relacionadas con mayor bienestar y mejores niveles de salud.

Los enfermeros han sido parte del personal de salud que también ha merecido atención en el estudio del estrés y afrontamiento. En este sentido, Chacón, Grau, Guerra y Massip (2006) utilizaron una muestra de 143 sujetos, representativa del personal de enfermería de los tres centros especializados en Cuba en la atención a pacientes con cáncer. Su objetivo era identificar los afrontamientos más usados por el personal de enfermería afectado por el burnout en los hospitales oncológicos de Cuba.

Los resultados del estudio de Chacón y cols. indican que los sujetos que emplean estrategias de carácter activo o centradas en el problema reflejan menos desgaste profesional que los individuos que utilizan estrategias de evitación o escape o centradas en la emoción. Los afrontamientos más frecuentemente empleados fueron la confrontación, la planificación, la reevaluación positiva y la búsqueda de apoyo. En contraste, los enfermeros muy desgastados usaron estrategias de afrontamientos de distanciamiento, evitación o huida y búsqueda de apoyo social. Los moderadamente afectados usaban afrontamientos similares a los muy afectados, ya que fundamentalmente fueron de distanciamiento, evitación o huida, búsqueda de apoyo y reevaluación positiva. El afrontamiento más frecuente en los tres grupos fue la búsqueda de apoyo.

En la presente investigación se estudió el proceso de afrontamiento como recurso para manejo del estrés, entendiéndolo como una característica disposicional relativamente estable e independiente de la situación; específicamente, indagar en los estilos de afrontamiento que utilizan con mayor frecuencia los trabajadores del área de recursos humanos y su relación con la sensibilidad emocional para

posteriormente determinar si predicen los niveles de desgaste ocupacional que puedan presentar en alguna medida.

2.3. Sensibilidad Emocional

2.3.1. El neuroticismo como origen del constructo

La sensibilidad emocional surge como una ampliación del constructo llamado neuroticismo, debido a que este último ha presentado limitaciones desde el punto de vista de los hallazgos empíricos, así como en los cuestionarios utilizados para medirlo, lo que empeora así la validez del constructo (Guarino, 2005).

El neuroticismo fue inicialmente descrito por Eysenck como una dimensión que refleja la sensibilidad del sistema límbico a los estímulos externos (Guarino, 2004). Y de acuerdo con Matthews y Deary (1998, c.p. Matthews, Zeidner y Roberts, 2002) es por ello que las personas que obtienen una puntuación alta en neuroticismo, tienden a ser emocionalmente inestables, ansiosos y frecuentemente aquejan preocupaciones o angustias, así como de dolores de espalda; dicho en otras palabras, están más propensos a experimentar activación autonómica, así como perturbación y agitación cuando son sometidos a experiencias estresantes.

Matthews y Deary (1998, c.p. Matthews, Zeidner y Roberts, 2002) han evaluado la relación entre el neuroticismo y la vulnerabilidad de los individuos al estrés en lo relativo a su salud, considerándola así, como una de las variables que más aumenta esta última, mediante el registro de los reportes de las personas que presentaban altos puntajes en este factor y demostrando que manifiestan un alto índice de enfermedades.

El neuroticismo puede estar relacionado con una vulnerabilidad más específica a experimentar emociones negativas en circunstancias demandantes, de

allí que, el neuroticismo, podría constituir un moderador de las respuestas al estrés (Matthews, Zeidner y Robert, 2002).

Por ejemplo, Bolger y Schilling (1991) demostraron que los individuos más neuróticos mostraron mayores respuestas de estrés negativo (o distrés) a estresores menores de la vida diaria. Sin embargo, esto está supeditado a la consideración de que los individuos con altos puntajes en neuroticismo están más propensos a la reactividad negativa independientemente de la situación e incluso en ausencia de cualquier fuente de estrés objetiva (Schroeder y Costa, 1984, c.p. Guarino y Roger, 2005).

De acuerdo con Schroeder y Costa (1984, c.p. Guarino y Roger, 2005), estos resultados no se han podido replicar y muchos investigadores se han encontrado con resultados contradictorios, lo que implica la necesidad de revisar este constructo tanto teórica como psicométricamente.

Roger (1995) por su parte, concuerda, apuntando que, este constructo ha sido fuertemente criticado debido a las inconsistencias de sus hallazgos empíricos, implicando el cuestionamiento del constructo mismo, como de las escalas desarrolladas para su medición.

Guarino y Roger (2005) señalan que uno de los aspectos significativos que afecta al término neuroticismo, es haber sido concebido en términos peyorativos, midiendo sólo facetas negativas de las emociones, excluyendo la posibilidad de evaluar dominios de la emocionalidad más positivos y adaptativos. De acuerdo con estos autores estas limitaciones podrían ser resueltas a través de la ampliación del constructo, redefiniéndolo como "sensibilidad emocional", lo cual permitiría la descripción tanto del componente positivo como negativo de la labilidad emocional.

2.3.2. Sensibilidad emocional como constructo de personalidad en la investigación del desgaste ocupacional

Guarino (2004) realizó un extenso trabajo, que implicó la completa revisión del constructo de neuroticismo, así como de los instrumentos desarrollados bajo el enfoque utilizado por Eysenck, para someterlos a un proceso de análisis tanto teórico como psicométrico, dando como resultado la escala de Sensibilidad Emocional (ESE). De acuerdo con Guarino y Roger (2005), ésta constituye una medida de la reactividad emocional de los individuos que supera las limitaciones psicométricas halladas.

De allí que, el constructo quedo definido como la capacidad de los individuos para rápidamente identificar emociones tanto propias como en otros, al igual que la habilidad para reaccionar ante las emociones expresadas por otros.

Guarino (2004) diseñó la Escala de Sensibilidad Emocional originalmente en inglés con población británica (Emotional Sensitivity Scale – ESS) para medir este constructo, de la cual se derivaron dos factores independientes: La Sensibilidad Egocéntrica Negativa (SEN) y la Sensibilidad Interpersonal Positiva (SIP).

Luego, Guarino y Roger (2005) realizaron la traducción y adaptación de la escala a la población hispana, para lo cual se utilizó una muestra de estudiantes universitarios venezolanos. En este estudio, el instrumento fue sometido a un nuevo análisis factorial exploratorio y posteriormente a un análisis confirmatorio, de cuyo proceso surge una nueva dimensión de la sensibilidad emocional para la versión hispana denominada “Distanciamiento emocional” (DE).

La sensibilidad egocéntrica negativa describe la tendencia de los individuos a reaccionar negativamente con emociones de aprehensión, rabia, desesperanza, vulnerabilidad y auto crítica ante las demandas ambientales y situaciones estresantes; mientras que la sensibilidad interpersonal positiva, describe la tendencia

de ciertos individuos a orientarse emocionalmente hacia los otros, mostrando una gran habilidad para reconocer las emociones de otros y manifestar preocupación y compasión por aquellos que sufren o atraviesan circunstancias difíciles. Finalmente, el distanciamiento emocional, describe la tendencia de los individuos a alejarse y evitar las reacciones emocionales negativas de los otros, manteniéndose distantes de aquellos que puedan estar atravesando circunstancias difíciles (Guarino, 2004; Guarino y Roger 2005).

2.3.3. Hallazgos sobre sensibilidad emocional en el contexto venezolano

La Escala de Sensibilidad Emocional ha sido empleada por Guarino (2004, 2005) y por otros investigadores en diferentes contextos para estudiar el rol moderador de la sensibilidad emocional en la relación estrés-enfermedad.

Guarino (2004) realiza un estudio para determinar la influencia del estilo emocional en la relación entre el estrés y la salud; proponiendo a la sensibilidad emocional como una variable de personalidad moderadora de dicha relación. La muestra estuvo compuesta por 177 estudiantes (para una primera medida T1) y 152 estudiantes (para una segunda medida T2) del primer año de la Universidad de York que participaron de manera voluntaria en la investigación. Para ello, se incluyeron las medidas de las siguientes variables: estilos de afrontamiento (CSQ), ansiedad, depresión, síntomas físicos, chequeo del estado de salud (autoreporte físico y mental), estrés percibido, rumiación e inhibición emocional. Se propuso también que los estilos de afrontamiento, la rumiación y la Inhibición emocional tuvieran efectos de interacción con la sensibilidad emocional para la predicción y el impacto del bienestar de los individuos.

Con respecto a la escala de Sensibilidad Egocéntrica Negativa, Guarino (2004) encontró que aquellas personas que mostraron altos niveles de estrés y de sensibilidad negativa, también reportaron altos niveles de síntomas físicos y psicológicos. La sensibilidad interpersonal positiva no tuvo un efecto directo sobre la

salud, sin embargo, mostró ejercer una influencia positiva cuando actuaba en interacción con el estilo de afrontamiento de desapego emocional, descrito en el CSQ; apoyándose así la hipótesis del papel moderador de la sensibilidad emocional y el efecto de interacción entre esta variable y los estilos de afrontamiento.

De igual forma, Guarino (2005) en otra investigación, buscaba evaluar la implicación de la sensibilidad emocional en la relación estrés-salud en un grupo de estudiantes venezolanos en proceso de adaptación a la universidad. Para ello, las tres dimensiones de la versión hispana de la escala fueron administradas conjuntamente con inventarios de salud a una muestra de estudiantes, repitiéndose la medición pasadas 8 semanas de la aplicación. Se analizaron los datos con cálculos de regresiones, tomando como variable independiente las medidas obtenidas en la primera medición del cuestionario de sensibilidad emocional y controlando el efecto inicial de los indicadores del estado de salud y se observó que la sensibilidad emocional negativa y la sensibilidad interpersonal positiva predijeron significativamente cambios en el informe de síntomas físicos.

Por otro lado, el cambio en los síntomas psicológicos sólo pudo ser explicado por la sensibilidad egocéntrica negativa, una vez controlados los efectos de salud en la primera medición y únicamente para los hombres, ya que el reporte de las mujeres en la segunda medición no fue afectado por su sensibilidad emocional. Estos resultados mostraron que existían diferencias en el rol moderador de la sensibilidad emocional en función de los géneros que también son importantes profundizar.

Guarino, Feldman y Roger (2005), por su parte, estudiaron la diferencia de la Sensibilidad Emocional entre británicos y venezolanos. Para ello, los dos grupos de participantes completaron la escala de SE tanto en la versión en inglés como en español, comparándose las estructuras factoriales y puntajes finales, con el objeto de determinar diferencias culturales en su sensibilidad emocional. Los resultados indicaron que los estudiantes británicos experimentaron significativamente mayor sensibilidad emocional negativa que los venezolanos, a la vez que se mostraron más

empáticos, lo que contrasta con la creencia de que es la cultura latina la más abierta y sociable.

En función de los resultados obtenidos en los estudios anteriores, otros autores investigando la relación entre estrés y salud, han utilizado el constructo sensibilidad emocional en diferentes ámbitos:

- Herrera (2006), antes citada, se planteó como objetivo explorar en detalle la relación estrés–salud en cadetes de la Escuela Naval de Venezuela, estudiando el rol moderador de la sensibilidad emocional, en su dimensión negativa y el afrontamiento. La muestra se tomó de la totalidad de cadetes que cursaban el segundo y tercer año de carrera. Las variables evaluadas fueron el estrés percibido, medido por la Escala de Situaciones de Estrés de Kanner y col. (1981, c.p. Herrera, 2006), el Afrontamiento, medido con el cuestionario de afrontamiento CSQ de Roger, Jarvis y Najarian (1993, c.p. Torres, 2010) y la Sensibilidad Egocéntrica Negativa (SEN), medida por el cuestionario ESE de Guarino (2004).

Los resultados del estudio de Herrera (2006) muestran, tal como se esperaba, que los cadetes que presentan sensibilidad egocéntrica negativa entre sus características de personalidad, reportan mayor intensidad y frecuencia de estrés. Sin embargo, en lo que respecta al rol moderador de la sensibilidad egocéntrica negativa sobre la relación estrés – enfermedad, no se observaron los resultados esperados, ya que las regresiones jerárquicas calculadas para demostrar su influencia no arrojaron valores significativos (Torres, 2010).

- Bethelmy (2006) previamente citado, estudió también el rol moderador de la sensibilidad emocional en la relación estrés laboral y salud autopercebida, pero en el ámbito clínico con médicos de áreas críticas. De acuerdo con los resultados, la sensibilidad emocional no se comportó en esa muestra como moderadora en la relación estrés-salud. Sin embargo, la sensibilidad egocéntrica negativa fue una de

las variables del estudio que explicó de manera directa la aparición de síntomas físicos y psicológicos en todos los médicos evaluados.

En los resultados de Bethelmy (2006), los resultados apuntaron a que los profesionales de la medicina se caracterizan por presentar altos niveles de sensibilidad interpersonal positiva, en comparación con los puntajes obtenidos en las escalas de sensibilidad egocéntrica negativa y de distanciamiento emocional. Este resultó un hallazgo novedoso, ya que para ese momento no se tenían medidas de los componentes de la sensibilidad emocional en una muestra de médicos de hospitales públicos, sino sólo de estudiantes universitarios.

- Goncalves, Feldman y Guarino (2009) realizaron un estudio relacionado, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la sensibilidad egocéntrica negativa, como diferencia individual, con la salud física y psicológica autopercebida en una muestra de profesionales venezolanos. Los resultados mostraron que la sensibilidad egocéntrica negativa se relaciona positivamente con mayores demandas laborales, así como con una mayor ansiedad, depresión, reportes de enfermedad, síntomas e indicadores de morbilidad y de manera inversa con control laboral, apoyo social, autoestima y bienestar. Con respecto a la sensibilidad egocéntrica negativa, los resultados de este estudio son consistentes con lo esperado, es decir, que la sensibilidad egocéntrica negativa constituye una forma de reactividad emocional nada funcional para el individuo que ejerce un efecto perjudicial sobre su salud y bienestar.

- Lousinha (2009), se planteó conocer el rol moderador de la sensibilidad emocional, tolerancia a la incertidumbre y estilos de afrontamiento en la relación entre estrés y salud percibida en docentes universitarios. En relación a la variable sensibilidad emocional, la muestra manifestó bajos niveles en las dimensiones sensibilidad egocéntrica negativa y distanciamiento emocional, en tanto que mostró valores medios para la sensibilidad interpersonal positiva.

Estos resultados apoyan la suposición de Guarino (2004) de que la sensibilidad interpersonal positiva es una característica que debería estar presente en personas con profesiones de ayuda, tales como los trabajadores sociales, los psicólogos, los médicos, docentes, los bomberos y policías, entre otras similares; ya que se espera que este tipo de profesionales manifiesten empatía y disposición de ayudar a otras personas que se encuentren en circunstancias difíciles, en pro de mantener altos estándares de calidad de vida tanto en la salud como en el servicio de las personas que atienden.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, puede asumirse que la sensibilidad emocional es una variable de mucha relevancia para entender el complejo fenómeno del estrés. En función de la coherencia teórica y psicométrica del constructo, en esta investigación se evaluó la sensibilidad emocional en una muestra de personal del área de recursos humanos del sector bancario, para estudiar su influencia sobre los niveles de desgaste ocupacional experimentados y ver cómo se relaciona este constructo con otras variables como los estilos de afrontamiento.

2.4. Diferencias individuales y desgaste ocupacional. Integración de las variables

El síndrome de desgaste ocupacional puede ser considerado como una respuesta al estrés laboral prolongado, y forma parte del proceso general del estrés, constituyendo la última parte de dicho proceso. Enmarcados dentro del enfoque transaccional del modelo de Gil-Monte y cols. (1995) se aspira estudiar y comprender las distintas variables organizacionales, personales y las estrategias de afrontamiento que juegan en el proceso del estrés laboral.

El área de los recursos humanos, constituye un contexto que ha sido poco explorado en el campo del estrés laboral en general y específicamente del síndrome de desgaste ocupacional o desgaste profesional. Sin embargo, la literatura especializada que describe la dinámica de este departamento y las demandas

crecientes que se están experimentando, han comenzado a generar la inquietud para fomentar estudios empíricos que generen los primeros avances.

De acuerdo con los reportes previos, existen características que sugieren la relación entre los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional. Y de hecho, Lazarus, Kanner y Folkman (1980, c.p. Macías y Trujillo, 2007) desde su enfoque del desgaste ocupacional y al considerar el concepto de vulnerabilidad, lo han relacionado explícitamente con el constructo Neuroticismo (Costa, Somerfield y McCrae, 1996, c.p. Boekaerts, Pintrich y Zeidner, 2005).

Así mismo, con base en las consideraciones de Guarino (2004), se concibe la dimensión sensibilidad interpersonal positiva, como una característica que debería estar presente en el personal de recursos humanos; pues se espera que este tipo de trabajadores manifiesten empatía y disposición de servicio, en pro de mantener altos estándares en el servicio de las personas que atienden. Si bien, el personal del área de recursos humanos, no suele ser considerada dentro de la clásica concepción de “asistencial o de servicio”; es ampliamente reconocida la naturaleza de la labor que debe prestar su personal, ya que el mismo implica, el contacto mantenido y frecuente con el capital humano de la organización (es decir, un trabajo con y para las personas), la disposición de servicio a clientes tanto internos como externos y a la recepción de quejas, dudas y/o solicitudes, así como vinculados con los recortes de personal, despido, empleados descontentos (Greer, 2009).

La evidencia empírica señala que la combinación ideal en el caso de los profesionales de salud sería utilizar estrategias de afrontamiento racional y desapego emocional, conjuntamente con altos niveles sensibilidad interpersonal positiva y bajos en sensibilidad egocéntrica negativa (Guarino 2004, 2005; Herrera, 2006; Bethelmy, 2006; Lousinha, 2009). De allí que entendiendo que son características deseables debido al contacto con el componente humano, sería ideal encontrar resultados similares en trabajadores del área de recursos humanos.

De acuerdo con los resultados de Chacón, Grau, Guerra y Massip (2006) en el estudio de la relación entre estrés y el afrontamiento, en una muestra del personal de enfermería, los sujetos que emplean estrategias de carácter activo o centradas en el problema reflejan menos desgaste ocupacional que los individuos que utilizan estrategias de evitación, escape o centradas en la emoción. En contraste, los enfermeros muy desgastados usaron estrategias de distanciamiento, evitación, huida o búsqueda de apoyo social.

Esto concuerda con la conclusión general de Gil-Monte y Peiró (1997), en la que el empleo de estrategias de control y centradas en problema previene el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional, esperando, en este sentido, que el personal de los recursos humanos, puntúen alto en el uso de estrategias dirigidas a manipular el problema, y bajas en aquellas que impliquen evitación y se centren en la emoción.

De acuerdo con los señalamientos de Guarino (2004) respecto a la interacción entre la sensibilidad emocional y el afrontamiento, se esperaría que la sensibilidad interpersonal positiva (constructo teóricamente relacionado con empatía), actuando en conjunto con el estilo de afrontamiento por desapego emocional, funjan como protectoras de la salud. El tema de la sensibilidad interpersonal positiva y de los estilos de afrontamiento, desde tal enfoque, se torna fundamental para el logro del liderazgo competente desde el punto de vista de las cualidades fundamentales en el gerente o director del área; entendiendo que esto amerita la capacidad de influir y convencer. Se esperaría entonces encontrar, en los trabajadores del área de Recursos Humanos, bajos niveles de desgaste ocupacional, altos puntajes en sensibilidad interpersonal positiva y una predominancia en el empleo de estilos de afrontamiento racional ante las situaciones de estrés.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Breve descripción de las entidades

❖ *Banco privado*

Es una institución financiera privada de Venezuela con base en Caracas especializada en banca universal. Con más de 58 años de trayectoria.

Gerencia de Recursos Humanos

- Misión: Somos un equipo orientado y comprometido con la gestión del talento humano, trabajamos por el crecimiento personal y profesional de nuestros empleados, garantizando el personal idóneo para cumplir con la estrategia del negocio; basándonos en un clima de transparencia, vocación de servicio y reconocimiento.

- Visión: Ser reconocida como el área que genera el mayor grado de bienestar y desarrollo de los empleados, trabajando bajo los más altos niveles de excelencia y compromiso.

- Funciones generales:
 1. Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar la gestión y administración del Capital humano alineada a la estrategia del Banco, cumpliendo con las regulaciones laborales, de seguridad, ambiente y los compromisos contractuales, con el propósito de contribuir con la continuidad operativa de la institución.
 2. Definir las estrategias y políticas de gestión del talento humano en el Banco.
 3. Planificar, desarrollar e implementar prácticas de administración de personal, remuneración y bienestar social.

4. Cumplir con las regulaciones y mitigar riesgos de demandas laborales.
5. Garantizar un servicio de calidad a los clientes internos y alineados a las prioridades estratégicas de Bancaribe.
6. Contribuir a una cultura orientada al logro de metas y resultados tangibles, en un clima laboral seguro, energizante y armónico.

- Funciones por área

- Planificación de Capital Humano

Diseñar, planificar y evaluar las estrategias inherentes a políticas de diferenciación, sistemas de evaluación de desempeño, planificación estratégica, estrategias de compensación fija y variable y los procesos de formación, cultura y clima, a fin de asegurar el desarrollo del recurso humano y propiciar esquemas de remuneración equitativos y atractivos que garanticen la retención del personal en la organización. Todo ello según los lineamientos emitidos por la VPE de Capital Humano y la Presidencia Ejecutiva del Banco.

- Relaciones laborales

Planificar, coordinar y controlar el cumplimiento de las disposiciones en materia legal y en materia laboral, la administración del Contrato Colectivo de Trabajo, el manejo institucional del Sindicato y el apoyo técnico-legal e materia laboral, siguiendo los lineamientos establecidos por la VPE de Capital Humano.

- Administración de Capital Humano

Planificar, dirigir y controlar las actividades inherentes al proceso de pago de la nómina de personal, así como todos los efectos fiscales, parafiscales y contractuales derivados de su pago y su consecuente registro e impacto en los estados financieros

del Banco, a fin de asegurar el cumplimiento de las políticas internas y disposiciones legales vigentes siguiendo los lineamientos emanados por la VPE de Capital Humano.

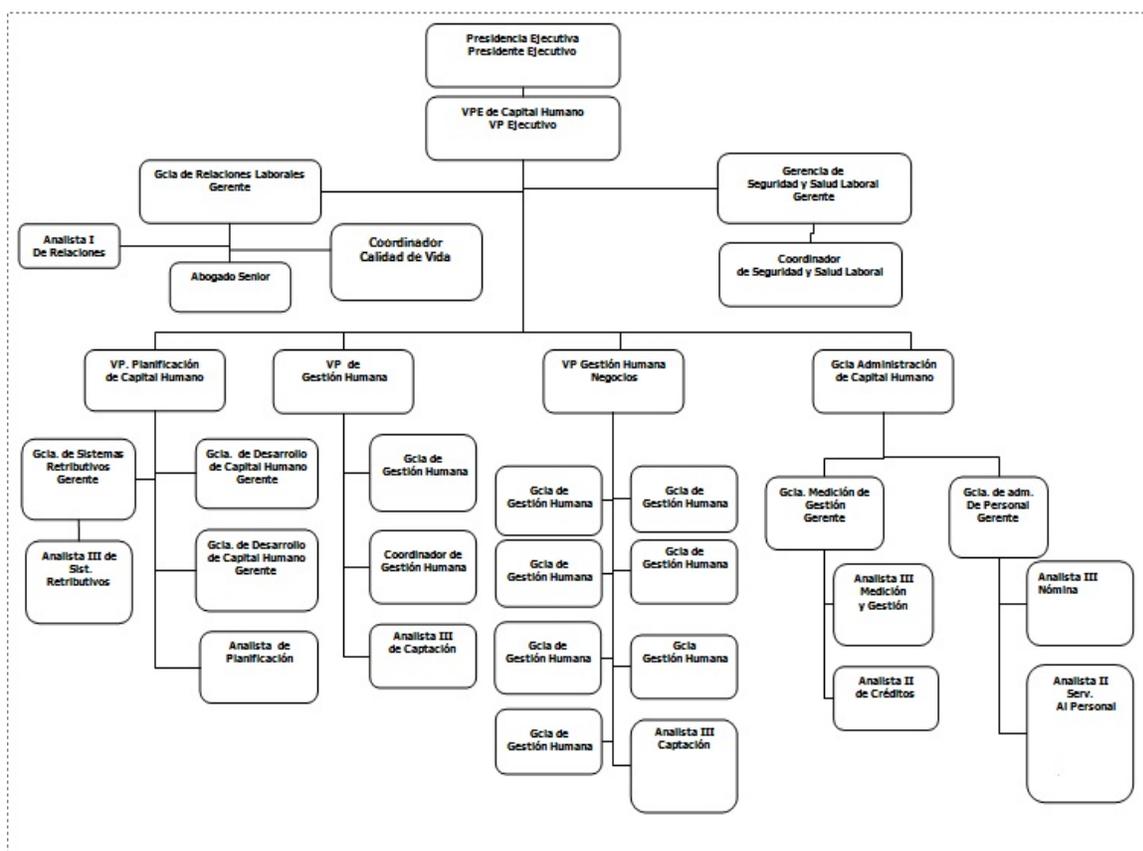
-Gestión Humana

Diseñar, planificar, controlar y hacer seguimiento de la estrategia de Gestión de Capital Humano del Banco en relación a los distintos procesos del área a fin de alinear el Plan de Negocios del Banco con la estrategia con la estrategia de gestión humana y de esta forma apoyar en el logro de los objetivos de las distintas unidades, siguiendo los lineamientos emanados de la VPE de Capital Humano y la Presidencia Ejecutiva.

-Seguridad y Salud Laboral

Promover, desarrollar y mantener programas sistematizados y continuos de emergencia y prevención de riesgos laborales, así como asesorar y apoyar en la administración de la política de Higiene y Seguridad Industrial, a fin de garantizar el bienestar físico y mental de todos los empleados del Banco siguiendo los lineamientos emanados por la VPE de Capital Humano.

- Estructura Organizacional



Nota. Organigrama de la VP de Recursos Humanos de banco privado (Mayo, 2010).

- ❖ *Banco público*

Es una institución financiera venezolana, creada por disposición y resolución presidencial en el 2009, perteneciente al Sistema Nacional de la Banca Pública

Gerencia de Recursos Humanos

- Misión: Administrar de forma óptima el capital humano de la institución, a través de los procesos de captación, formación, desarrollo profesional y bienestar, siempre dentro de los preceptos de igualdad y equidad social, brindando así, con

calidad y sensibilidad social, un servicio eficiente al personal, en concordancia a los planes estratégicos de la Institución.

- Visión: Ser reconocidos como parte integral en la consecución de los objetivos de la institución, mediante la formación de líderes y equipos de alto desempeño con sensibilidad social, valiéndonos de las mejores prácticas, el mejoramiento de nuestros procesos, sistemas de gestión y optimización de los servicios necesarios para mantener la motivación y compromiso del talento humano, base fundamental para la consolidación de la Institución.

- Funciones por área:

- Vicepresidencia de Gestión Humana

Establecer estrategias y políticas de captación, conservación y desarrollo profesional del Talento Humano de la Institución. Proponer a la Alta Dirección estrategias de remuneración y otorgamiento de beneficios contractuales, que garanticen el cumplimiento de los beneficios socio-económicos a sus trabajadores. Asesor a la alta Dirección en lo relativo a la aplicación, conveniencia y efectividad de las políticas, programas y procedimientos de administración de personal. Garantizar el cumplimiento de los irrestricto de los procedimientos y marco legal vigente en materia laboral en el sector bancario. Dar seguimiento a las directrices de la Alta Gerencia que impactan el entorno pertinente a la función de la vicepresidencia de Gestión Humana. Planificar y controlar de manera efectiva el manejo del presupuesto por concepto de gastos de personal de acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución.

- Gerencia General Regional

Controlar junto a la Coordinación de Asuntos Jurídicos Laborales, los procesos jurídicos iniciados ante los Tribunales Laborales y Defensa de los Procesos Legales Administrativos a nivel nacional. Velar por el cumplimiento del proceso de movimientos o traslados de personal en todo el país, de acuerdo a las necesidades

de personal y a los cambios de estructurales. Coordinar el proceso de reclutamiento y selección de personal para ser incorporado en la Red de Agencias a nivel nacional. Garantizar el proceso y otorgamiento de cada uno los beneficios establecidos dentro de la institución de los trabajadores. Velar por el cumplimiento de los procesos administrativos del Fondo Autoadministrado de Salud.

- Gerencia Administrativa de Captación y Desarrollo Humano

Vigilar que el proceso de reclutamiento y selección del personal (interno y externo), se lleve a cabo de acuerdo a los perfiles y competencias del cargo requerido. Promover el desarrollo profesional de los trabajadores, brindándoles mayores oportunidades de crecimiento a través de los planes de evaluación de desempeño, capacitación, valoración de cargos y transferencias del personal. Controlar el proceso de ingreso del personal. Coordinar el proceso de Inducción de los nuevos ingresos, en conjunto con la Gerencia de Seguridad Laboral. Organizar en conjunto con el área de Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y la Vicepresidencia de Seguridad de la Información.

- Gerencia Administrativa de Nómina y Administración de Personal

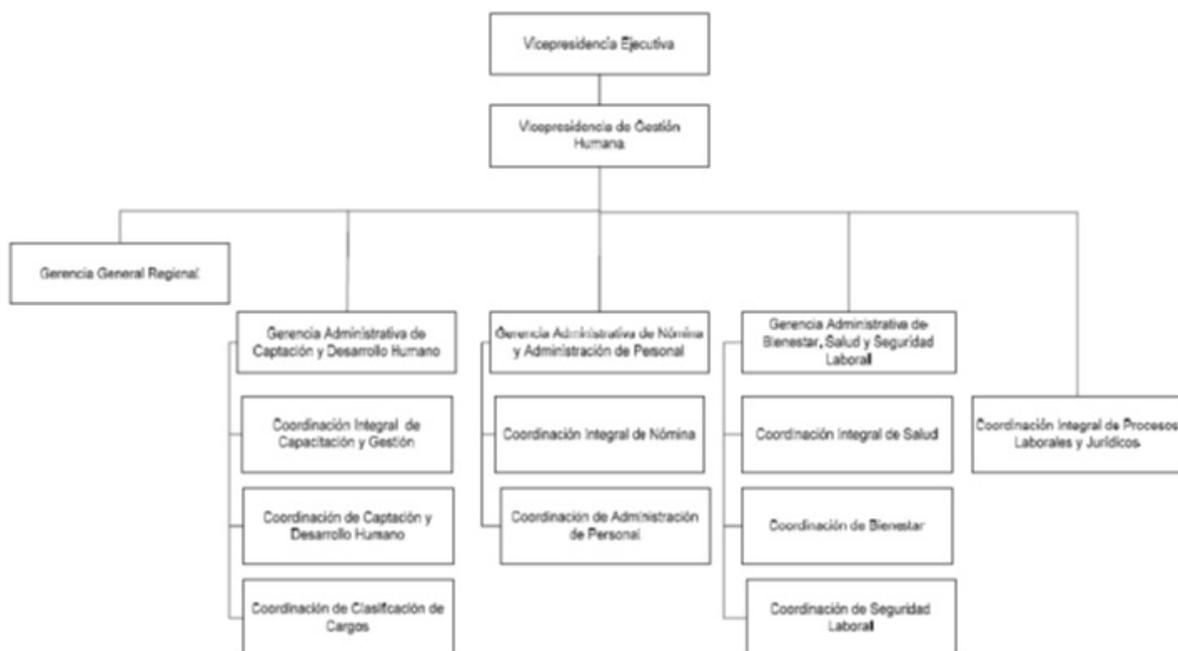
Vigilar que el proceso de pago de la nómina de los trabajadores, se realice de acuerdo a la frecuencia de tiempo establecida por la Institución. Garantizar el cumplimiento de los beneficios contractuales, otorgados por el Banco y que estos estén acordes a las Políticas vigentes. Controlar el presupuesto de gasto de personal de la institución, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales y canalizarlas a través de las distintas áreas de la gerencia para el sufragio de compromisos financieros. Supervisar la administración de los recursos materiales utilizados por la Vicepresidencia de Gestión Humana. Implantar los indicadores de gestión de la Vicepresidencia de Gestión Humana, en el área

presupuestaria y administrativa. Controlar la administración de la Unidad de Archivo de la Vicepresidencia de Gestión Humana.

- Gerencia Administrativa de Bienestar, Salud y Seguridad Laboral

Supervisar el otorgamiento a los empleados de los beneficios contractuales, de acuerdo a las políticas de bienestar de la Institución, para dar respuestas oportunas a los requerimientos socioeconómicos del personal. Vigilar el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud Laboral, por parte de la Institución y de los trabajadores. Garantizar al trabajador asegurado y grupo familiar la prestación de la atención médica y quirúrgica necesaria, a través de los centros médicos afiliados a la Institución con la finalidad de procurar el establecimiento integral de la salud de su personal.

▪ Estructura Organizacional



Nota. Organigrama de la VP de Recursos Humanos de banco público.

3.2. Planteamiento y formulación del problema

Las entidades bancarias constituyen ambientes de alto dinamismo y necesidad de rapidez en las respuestas. De hecho, el cliente bancario actual tiene más conocimiento, tiene una mayor disponibilidad de equipos tecnológicos, hace un uso más frecuente de los mismos y realiza contacto frecuente con los bancos. Es decir, se trata de un cliente más heterogéneo, más exigente, menos conformista, menos fiel, más voluble y más difícil de alcanzar (Oxotorena, 2011).

Así mismo, son muchas las organizaciones que han dado cuenta de la necesidad de aprovechar al máximo sus recursos para ganar ventaja competitiva (Normala, 2006, c.p. Teoh, Yau y Chong, 2011), siendo uno de ellos, la Gerencia de Recursos Humanos (Pfeffer, 1998, c.p. Teoh, Yau y Chong, 2011). Sin embargo, el aprovechamiento al máximo de la misma, puede devenir en consecuencias negativas, como es el desgaste ocupacional o síndrome de Burnout en su personal (Teoh, Yau y Chong, 2011).

Hoy por hoy, los constantes cambios, fusiones y consolidaciones y el “haz más con menos” representan desafíos inherentes y una presión en el rendimiento de los empleados y gerentes de los Recursos Humanos (Gorkin, 2001). Kahnweiler (2006) asegura que existe un fenómeno conocido como “lealtad dual”, que constituye una fuente importante de estrés para la muestra del personal de Recursos Humanos, en tanto que los sitúa en un rol de servicio tanto para los directivos como del resto de los empleados; y de existir relaciones adversas entre ambos grupos, son los participantes del personal de RRHH quienes se encontraran en el medio de las mismas, fungiendo un papel de negociador y pudiendo ponerse en duda la eficiencia de los mismos, dadas las quejas y motivos de trasfondo de cada uno.

Así mismo Gil-Monte y Peiró (1997) manifiestan, que las ocupaciones que requieren contacto frecuente con compañeros, supervisores, subordinados y/o usuarios contribuyen de modo significativo a la sensación de agotamiento emocional y de “estar quemado”.

Algunos estudios sugieren que el personal de Recursos Humanos está sucumbiendo al síndrome de desgaste ocupacional, especialmente cuando debe enfrentar despidos, recortes de personal y empleados descontentos (Lin, 2009). Sin embargo, quienes laboran en Recursos Humanos no suelen ser incluidos en la lista de trabajadores considerados vulnerables al trauma del estrés laboral (Greer, 2009); y de hecho, los estudios empíricos que abordan el síndrome del desgaste ocupacional en este contexto son escasos.

El desgaste ocupacional genera insatisfacción en la calidad de vida del empleado, pérdida de la sensibilidad hacia sus propias emociones, así como del entusiasmo en sus puestos de trabajo; específicamente el síndrome de burnout puede conducir a trastornos físicos y mentales tales como cansancio crónico, disfunción de la memoria, insomnio y trastornos de personalidad (Teoh, Yau y Chong, 2011).

Los hallazgos de las investigaciones en el área apuntan a que el desgaste ocupacional es un factor que se relaciona significativamente con altos niveles de rotación, absentismo y bajo rendimiento laboral; además, las víctimas del síndrome pueden verse afectadas en el trato hacia sus clientes, colegas y empleados, tendiendo a hacerlo de mala manera (Schaufeli y Buunk, 2002 c.p. Salanova y Llorens, 2008).

Lavrora y Levin (2006) afirman que si el síndrome de burnout en el empleado no es atendido de inmediato, puede devenir en depresión a largo plazo e incluso suicidio. De allí, considerando al departamento de Recursos Humanos, como un personal propenso a sufrirlo, se hace imprescindible la intervención temprana al burnout para prever que el mismo desencadene un problema mayor para la organización en el futuro.

Esta problemática está constituida por dos caras de una misma moneda, encontrando desde la perspectiva individual las consecuencias físicas y psicológicas en el bienestar del empleado, y desde la sistémica, la afectación en los niveles de

eficiencia de la gerencia de recursos humanos, y sus implicaciones en el logro de los objetivos generales de la organización.

El síndrome del desgaste ocupacional ha cobrado protagonismo en el contexto laboral debido a los cambios que se han presentado en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral; estos han contribuido significativamente al desarrollo del desgaste ocupacional. Entre ellos se encuentran las transformaciones en la estructura de los sectores socioeconómicos, que han originado un fuerte crecimiento del sector servicios, y la aparición de nuevas formas de trabajo caracterizadas por la necesidad de trabajar más tiempo en contacto con clientes y empleados (Gil-Monte, 2002).

Este problema se recoge también en la legislación venezolana, más concretamente, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005), que establece la obligación que tienen los empleadores de elaborar una política de seguridad y salud en el trabajo (art. 61). La LOPCYMAT (2005) en su artículo 70 reconoce los riesgos psicosociales como lo es la enfermedad ocupacional, entendiendo ésta, como aquellos estados patológicos imputables a la acción de los agentes físicos, condiciones ergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, agentes biológicos, factores psicológicos y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanente contraídos en el ambiente de trabajo.

Así mismo, la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedades Ocupacionales (NT-02-2008) publicada el 01 de Diciembre de 2008, reconoce como enfermedad ocupacional las afecciones por factores psicosociales y establece explícitamente en su listado de enfermedades ocupacionales las siguientes afecciones: Estrés ocupacional, Fatiga laboral, Agotamiento emocional (Síndrome de Burnout) y Respuesta a Acoso laboral (Mobbing).

La obligación general de protección y prevención de los factores de riesgo psicosocial establecida en la LOPCYMAT (2005) es lo suficientemente amplia para exigirle al empleador establecer un plan de prevención integral que garantice la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial en la organización.

Desde el enfoque de la psicología del trabajo, y teniendo presente el carácter psicosocial de la actividad laboral (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004), el estudio del síndrome del desgaste ocupacional o burnout, pretende abordar las conductas y las experiencias de los empleados desde una perspectiva individual, interpersonal-grupal y organizacional-social en el contexto laboral; buscando prevenir o solucionar los posibles problemas que surjan, y teniendo como objetivo último la optimización de la calidad de vida laboral de los trabajadores, la productividad y la eficacia laboral.

En gran variedad de libros y artículos, se ha declarado que la meta de la Gerencia de Recursos Humanos es crear valor dentro de la organización para los empleados, y fuera de la organización para los clientes, inversionistas y las comunidades (Ulrich, Younger, Brockbank y Ulrich, 2011). Y de hecho, una de las áreas frecuentes de iniciación y desarrollo de carrera por parte del psicólogo industrial/organizacional, suele ser en el área de Recursos Humanos, desarrollándose en funciones de captación y selección de personal, planificación y desarrollo, compensación, seguridad y salud laboral, bienestar y calidad de vida.

El departamento o gerencia de Recursos Humanos, es teóricamente la responsable de hacer disponibles los recursos de manejo del estrés y de elevar la conciencia organizacional de tales recursos en los empleados, por lo que resulta ideal que sus empleados sean los mismos pioneros en la participación e incentivo de programas preventivos ante el riesgo de desgaste ocupacional.

La literatura reciente en el ámbito del estrés y la enfermedad refleja el énfasis que se le está dando a los factores inherentes a las personas, es decir, a las

diferencias individuales que hacen que cada persona responda de manera distinta a los eventos del entorno (Guarino, 2004, 2005).

En este orden de ideas, un gran número de variables de personalidad que se han estudiado para comprobar el rol moderador que éstas tiene sobre la relación estrés-salud, se encuentran dentro de la literatura especializada, entre ellas el hardiness o fortaleza personal (Kobasa, 1979 c.p. Herrera, 2006), el locus de control (Rotter, 1966, c.p. Herrera, 2006) y el neuroticismo (Roger, 1995). Sin embargo, muchos de estos estudios han resultado inconsistentes, lo que ha sugerido la necesidad de revisar algunos de los constructos e instrumentos de medición utilizados en el contexto de la relación salud-enfermedad, como lo es el constructo neuroticismo; éste ha sido redefinido y ha dado paso al concepto de sensibilidad emocional, con resultados prometedores en esta área (Guarino, 2004, 2005).

La personalidad puede intervenir entre los eventos estresantes (o expectativas del evento) y la reacción del estrés, atenuando o acentuando la evaluación de éste como estímulo amenazador y, en conjunto con las estrategias de afrontamiento, actuar como factor moderador en el deterioro de la salud o mantenimiento del bienestar (Cowen y Edward, 1989 c.p. Bethelmy y Guarino, 2008).

Por ello, un constructo relevante a considerar en la presente investigación es el afrontamiento al estrés, ya que constituye una variable que ha demostrado tener peso en la explicación del fenómeno del síndrome de desgaste ocupacional o de burnout en distintos contextos.

Una de las variables de personalidad que se ha venido estudiando recientemente en su rol moderador en la relación estrés-enfermedad es la Sensibilidad Emocional, propuesta por Guarino (2004, 2005), encontrando que específicamente la dimensión de sensibilidad egocéntrica negativa se relaciona con reportes de deterioro en la salud autopercebida de estudiantes universitarios en períodos de adaptación (Guarino, 2004, 2005), así como evidencia en cadetes (Herrera y Guarino, 2008) y con profesionales universitarios (Goncalves, Feldman y Guarino, 2009).

Con respecto a la interacción entre la sensibilidad emocional y el afrontamiento, Guarino (2004, c.p. Bethelmy y Guarino, 2008) sugiere que la sensibilidad interpersonal positiva (constructo teóricamente relacionado con empatía), actuando en conjunto con el estilo de afrontamiento por desapego emocional debería funcionar como protectora de la salud.

De acuerdo con Herrera (2006) las investigaciones en otros contextos no han logrado profundizar en la determinación de las características que median la relación estrés-salud; y sugiere que siguiendo la línea de investigaciones predominantes como Cohen y Edward (1989, c.p. Bethelmy y Guarino, 2008), Roger (1995) y Guarino, (2004), debe darse paso a la descripción y comprensión de las características personales con que cuentan los individuos, y que pueden marcar los estilos de reacción y el consecuente impacto definitivo en la salud y bienestar de los mismos.

La presente investigación está enfocada en las fortalezas del individuo y el funcionamiento óptimo, yendo más allá del enfoque predominante del déficit y la patología. Se plantea el abordaje de las características de personalidad que cumplen un rol relevante dentro de la relación salud – enfermedad, y que puedan fungir como recursos que posee el individuo para protegerse.

De allí que la pregunta que se plantea responder mediante el presente estudio es: ¿Cuál es la capacidad predictiva de los estilos de afrontamiento y de la sensibilidad emocional sobre los niveles de desgaste ocupacional en una muestra de personal del área de recursos humanos de dos entidades bancarias de Caracas?

A partir de esta interrogante, los objetivos de la presente investigación de detallan a continuación.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general:

Determinar la capacidad predictiva de los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional, sobre los niveles de desgaste ocupacional en una muestra del personal de recursos humanos de dos entidades bancarias de Caracas.

4.2. Objetivos específicos:

1. Describir los niveles de desgaste ocupacional, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional.
2. Determinar la relación entre los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional.
3. Establecer comparaciones de los niveles de desgaste ocupacional, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional, en función de las variables socio-demográficas y organizacionales.
4. Desarrollar un modelo de regresión lineal de los niveles de desgaste ocupacional, con base en los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional.

V. MÉTODO

5.1. Análisis de variables

5.1.1. Variable a predecir

5.1.1.1. Síndrome de Burnout:

Definición conceptual: Una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, c.p. Salanova y Llorens, 2008).

En su definición queda patente el carácter tridimensional del síndrome de burnout entendiendo que afecta, a nivel personal, y, a nivel profesional (ineficacia profesional: sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo) (Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, 2007).

- A nivel personal: Agotamiento emocional. Entendido como una sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional (Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, 2007). Cuando las personas experimentan este síndrome, hacen referencia a sentir cansancio emocional, como si su trabajo “les chupara la sangre” o les “vaciará emocionalmente” (Alcover, Martínez, Rodríguez y Martínez, 2004).
- A nivel social: Cinismo. Concebida como una actitud distante ante el trabajo, ante las personas objeto del mismo, así como los compañeros de trabajo (Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, 2007). Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008) lo describen como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.

Esto va acompañado de irritabilidad y pérdida de motivación hacia sí mismo. El profesional intenta distanciarse no sólo de los usuarios sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando alguna vez etiquetas despectivas para eludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus propias frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008).

- A nivel profesional: Ineficacia profesional. Se entiende como una sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo (Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, 2007). Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, c.p. Bittar, 2008) conciben esta tercera dimensión como un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal y que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen al sujeto, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Esto implica respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, un bajo rendimiento laboral, incapacidad para manejar la presión y una baja autoestima. Así mismo, la falta de logro personal (falta de competencia, de esfuerzo o de conocimientos), la carencia de expectativas y metas en el trabajo y en líneas generales insatisfacción.

Definición operacional: Puntaje obtenido por los participantes en el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach Y Jackson elaborado en 1996, validada en español por Gil Monte (2002). Contiene 16 ítems, distribuidos en tres factores: agotamiento emocional (AE) se compone de 5 ítems, cinismo consta de 5 ítems y eficacia profesional está conformada por 6 ítems. Con una escala tipo Likert de 7 puntos. Altas puntuaciones en las dos primeras dimensiones indican considerables sentimientos de quemarse y bajas puntuaciones en la tercera dimensión indican falta de realización personal en el trabajo.

5.1.2. Variables predictoras

5.1.2.1. Estilos de Afrontamiento

Definición conceptual: Los estilos de afrontamiento son definidos como un conjunto de disposiciones o tendencias generales del individuo, estables y permanentes en el tiempo, para manejar las circunstancias demandantes del entorno (Roger, Jarvis y Najarian, 1986, c.p. Torres, 2010).

- El Afrontamiento Racional ó “Afrontamiento orientado a la tarea”. Implica estrategias para actuar sobre el entorno o sobre sí mismo, están dirigidas a cambiar o manipular el problema. Se trata de estrategias que proceden a analizar y definir la situación, buscan alternativas para su solución considerando los costes y beneficios. Ej.: “Tomo acciones para cambiar las cosas”.
- El Afrontamiento Emocional ó “Afrontamiento orientado a la emoción”. Se refiere a estrategias orientadas a regular la respuesta emocional que el problema da a lugar, es decir, comprende estrategias de procesos cognitivos para disminuir el grado de malestar o de trastorno emocional que le genera la situación estresante. Ej.: “Me critico o me culpo a mí mismo”.
- El Afrontamiento por Desapego Emocional o “Separación afectiva respecto el estresor”. Está orientado al manejo de las situaciones estresantes con el menor grado de involucramiento emocionalmente posible, es decir afrontando los eventos desde una perspectiva objetiva y neutral, con el propósito de sentirse independiente de la situación amenazante. Ej. “Resuelvo la situación sin sentirme identificado con ella”.
- El Afrontamiento por Evitación o “Afrontamiento orientado a evitar”. Comprende las estrategias orientadas a evitar enfrentarse con el problema; constituye un mecanismo de negación del problema, a través del cual el individuo

intenta ignorar la situación o trasladar la solución a factores externos que no involucren una cuota de responsabilidad o capacidad de acción en la misma. Ej. “Confío en la suerte, las cosas de alguna manera mejorarán”.

En cuanto a los estilos de afrontamiento en sí mismos, las respuestas de afrontamiento racional y por desapego emocional, se agrupan teóricamente dentro de un mismo polo, que representan estrategias de afrontamiento adaptativas; así como el afrontamiento emocional y el de evitación representan el polo de las estrategias desadaptativas (Roger, Jarvis y Najarian, 1993, c.p. Goodyear-Brown, 2010).

Definición Operacional: Puntaje obtenido por los participantes en el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (CSQ) de Roger, Jarvis y Najarian (1993, c.p. Torres, 2010). Concretamente se utilizará la adaptación al español de Guarino, Bethelmy y Sojo (2007). Este instrumento está constituido por 40 ítems, debido a la eliminación del ítem 6 de la escala original. El afrontamiento emocional (EMO) está compuesto por 12 ítems, el afrontamiento racional (RAC) se integra de 10 ítems, el afrontamiento por desapego emocional (DES) se compone de 13 ítems y el afrontamiento por evitación (EVI) consta de 5 ítems. Altos puntajes en cada una de las escalas, indican la presencia del factor que representa a dicha escala.

5.1.2.2. Sensibilidad emocional

Definición Conceptual: Capacidad de los individuos para identificar y reconocer emociones negativas propias y emociones positivas y negativas ajenas, así como la habilidad para reaccionar ante las emociones expresadas por otros (Guarino, 2005).

- La sensibilidad egocéntrica negativa describe la tendencia a reaccionar negativamente con emociones de aprehensión, rabia, desesperanza, vulnerabilidad y autocrítica. Constituye una tendencia a “personalizar” las circunstancias y al

desborde emocional a través de reacciones desadaptativas, y se relaciona directamente con rasgos neuróticos de la personalidad.

- El distanciamiento emocional describe la tendencia de los individuos a evitar las reacciones emocionales negativas de los otros, manteniéndose distantes de aquellos que puedan estar experimentando circunstancias difíciles.
- La sensibilidad interpersonal positiva describe la tendencia a orientarse emocionalmente hacia los otros, lo cual se caracteriza por la habilidad para reconocer con facilidad las emociones de otros y mostrar preocupación y compasión por aquellos que sufren o atraviesan circunstancias difíciles.

Definición Operacional: Puntaje obtenido por los participantes en la Escala de Sensibilidad Emocional de Guarino y Roger (2005), cuya versión hispana está representada por tres factores ortogonales entre sí: sensibilidad egocéntrica negativa (SEN), distanciamiento emocional (DE) y sensibilidad interpersonal positiva (SIP).

Altos puntajes en el primer factor indican que el individuo posee una tendencia a la activación emocional negativa. Para el segundo factor, los altos puntajes hacen referencia a la presencia del distanciamiento emocional y altos puntajes en el tercer factor refiere estados de emocionalidad y sensibilidad exocéntrica dirigida hacia otros, tales como la empatía (Guarino, 2005).

A continuación se detalla los ítems o indicadores que corresponden a cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout, los Estilos de Afrontamiento y la Sensibilidad Emocional.

Tabla 2

Indicadores para cada dimensión del Síndrome de Burnout, los Estilos de Afrontamiento y la Sensibilidad Emocional.

Variable	Dimensiones	Siglas	Indicadores
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	(AE)	1, 2, 3, 4, 6
	Cinismo	(CN)	8,9,13,14,15
	Eficacia profesional	(EP)	5,7,10,11,12,16
Estilos de afrontamiento	Afrontamiento racional	(RAC)	2, 3, 7, 9, 20, 22, 24, 28, 32, 39, 40
	Afrontamiento emocional	(EMO)	1, 4, 5, 6, 8, 12, 26, 30, 31, 33, 37
	Afrontamiento por desapego emocional	(DES)	10, 11, (-13), 14, 15, 16, 17, 19, 25, 29, 35, 36, (-38)
	Afrontamiento por evitación	(EVI)	18, 21, 23, 24, 27
Sensibilidad emocional	Sensibilidad egocéntrica negativa	(SEN)	1, 2, 4, 6, 9, 10, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 34, 38, 40, (-41)
	Sensibilidad interpersonal positiva	(SIP)	3, 5, 7, 11, 15, 19, 24, 26, 31, (-32), 35, 37, (-39)
	Distanciamiento emocional	(DE)	8, 12, 28, 29, 30, 33, 36, 42, 43, 44, 45

(X): Ítem en sentido inverso

5.1.3. Variables a controlar

5.1.3.1. Variables sociodemográficas

Género

Edad

Estado civil

Nivel instruccional

Existencia y número de hijos

5.1.3.2. Variables organizacionales

Tipo de entidad (privada o pública)

Área o subunidad de recursos humanos

Posición o nivel dentro de la organización

Años de antigüedad en la organización

5.2. Instrumentos

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)

El instrumento aplicado para medir esta variable fue el Cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), versión original validada en español por Gil-Monte (2002).

Los valores de fiabilidad según el alfa de Cronbach arrojado en el estudio realizado por Gil Monte (2002), en una muestra de 149 policías municipales de Tenerife, España, fueron $\alpha = 0.85$ para Eficacia profesional, $\alpha = 0.83$ para Agotamiento y $\alpha = 0.74$ para Cinismo.

El citado autor llevó a cabo un análisis factorial mediante Componentes Principales y rotación Varimax a través de la cual se identificaron cuatro factores. En el Factor I se agruparon los ítems de Eficacia Profesional, en el Factor II tres ítems de Cinismo, en el Factor III los ítems de Agotamiento, y en el Factor IV dos ítems de Cinismo. Posteriormente realizó otro análisis ajustando a tres la extracción de factores. Los resultados obtenidos por Gil Monte apoyan la estructura trifactorial de la escala. Por tanto, la adaptación al castellano del MBI-GS reúne los requisitos suficientes de validez factorial y consistencia interna como para ser empleada en la estimación del síndrome de quemarse por el trabajo.

Gil Monte (2002) concluye que el instrumento adaptado a la versión en español permitirá evaluar el Síndrome de Burnout en organizaciones que no son del sector salud y en profesionales que no trabajan directamente con o para personas, además de ser un instrumento sencillo de pocas preguntas que utiliza un vocabulario accesible, adicional a que el análisis de fiabilidad sobre la versión en español realizado por el mismo autor indica que las tres subescalas tienen buenos valores de consistencia interna.

El cuestionario de 16 ítems que se distribuye en tres subescalas denominadas Eficacia Profesional (6 ítems), Agotamiento Emocional (5 ítems) y Cinismo (5 ítems). Las opciones de respuesta se presentan en una escala tipo Likert de 7 puntos, con un valor de 0 a 6 puntos. Donde: 0=nunca, 1= alguna vez al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 3=algunas veces al mes o menos, 4= una vez por semana, 5= algunas veces por semana, 6=todos los días. La corrección del mismo se realiza sumando los valores que en la escala de frecuencia, los sujetos asignaron en los ítems que corresponden a cada dimensión de la variable por separado.

La relación entre las puntuaciones obtenidas en cada una de las dimensiones y el grado de intensidad del Burnout es dimensional. En este sentido no hay punto de corte que exprese si se encuentra presente o no el síndrome, sino que de acuerdo con Gil-Monte y Peiró, 1997, se suele hacer una distribución de los rangos de las

puntuaciones para cada una de las dimensiones que lo componen (distribución de percentiles) y esto define el nivel de intensidad (bajo, medio o alto). Bajas puntuaciones en eficacia profesional, altas puntuaciones en agotamiento y en cinismo suponen percibirse “más quemado por el trabajo” (Figuera, 2007).

Sin embargo, Schaufeli y Dierendonck (1995, c.p. Gil-Monte y Peiró, 1997) señalan que este sistema de categorización presenta problemas, por una parte debido a que las puntuaciones en las diferentes escalas puede que no se ajusten a una distribución normal, y por otra parte el hecho de que los puntos de corte no han sido valorados empíricamente ni tienen validez clínica. De hecho los resultados de su estudio indican que los puntos de corte para categorizar a los sujetos en los niveles del síndrome pueden ser diferentes para cada país. Por lo tanto, los datos obtenidos sobre los niveles de desgaste ocupacional en el presente estudio se interpretaron en función de los descriptivos arrojados.

En el inicio de la serie de cuestionarios, se incorporaron además preguntas referidas a características sociodemográficas como el sexo, la edad, estado civil, nivel de instrucción y características organizacionales como antigüedad en la organización, nivel organizacional y área de recursos humanos a la que pertenece, para evaluar interacciones entre las variables psicosociales bajo estudio y éstas.

Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (CSQ)

Para la medición de la variable estilos de afrontamiento, se utilizó la adaptación al español del Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (CSQ) de Roger, Jarvis y Najarian (1993, c.p. Torres, 2010), desarrollada por Guarino, Sojo y Bethelmy (2007), la cual mide el afrontamiento en sus cuatro dimensiones, a saber: emocional, racional, evitación y el desapego emocional, aunque esta última dimensión es una subescala de la dimensión emocional. El instrumento está constituido por 40 ítems: el factor emocional está compuesto por 12 ítems, el racional se integra de 10 ítems, el de desapego se compone de 13 ítems y el de evitación

consta de 5 ítems. Los índices de confiabilidad de las dimensiones de la escala son $\alpha=0,78$ para afrontamiento emocional, $\alpha=0,65$ para afrontamiento por evitación, $\alpha=0,73$ para desapego emocional y $\alpha=0,76$ para afrontamiento racional.

En este cuestionario se les solicitó a los sujetos que ubiquen en una escala de frecuencia (*siempre, frecuentemente, algunas veces o nunca*) la forma en que típicamente reaccionan frente a determinadas situaciones. La corrección del inventario se realizó sumando los valores que en la escala de frecuencia, los sujetos asignaron en los ítems que corresponden a cada dimensión de la variable por separado. Los datos se interpretan en función de los descriptivos obtenidos.

Escala de Sensibilidad Emocional (ESE)

La escala mide la sensibilidad emocional en sus tres dimensiones, a saber: positiva, negativa y distanciamiento emocional. En la presente investigación se utilizará la versión en español de Guarino y Roger (2005) compuesta por 45 ítems. La mencionada escala permite obtener un puntaje acerca de la reactividad emocional de las personas, ubicándolas según sus características en una de las dimensiones.

La consistencia interna de la escala en la población hispanoparlante se considera satisfactoria, siendo $\alpha= 0,824$ para el factor de sensibilidad egocéntrica negativa (SEN), $\alpha= 0,742$ para el distanciamiento emocional (DE) y $\alpha= 0,710$ para la sensibilidad interpersonal positiva (SIP). Las respuestas están reunidas en una escala de puntuación sumada, tipo Likert con opciones de respuesta de verdadero o falso para cada uno de los ítems. Las personas que contestan verdadero a los ítems, reflejan la presencia de las características propias de cada uno de los componentes descritos (Guarino y Roger, 2005).

5.3. Tipo de investigación

Dadas las características y objetivos de la presente investigación, la misma se concibe bajo un esquema de tipo no experimental de campo, ya que se pretende buscar las relaciones entre las variables, en su contexto natural, sin poseer control directo sobre la variables independiente, debido a que sus manifestaciones ya ocurrieron (Kerlinger y Lee, 2002).

5.4. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es de tipo No Experimental Transversal, Correlacional y Causal, conocido también como investigación de tipo *expost-facto* (los hechos y variables ya ocurrieron), en el que se observan variables y relaciones entre ellas en su contexto natural, en un momento único en el tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

5.5. Nivel de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003), el alcance de este estudio es de carácter explicativo, en tanto que pretende establecer relaciones de causalidad que permitan explicar los niveles de desgaste ocupacional en el personal de recursos humanos en función de los estilos de afrontamiento que emplean y su tipo de sensibilidad emocional.

5.6. Participantes

5.6.1. Población

Está constituida por el personal de recursos humanos de entidades bancarias de Caracas.

5.6.2. Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico o intencional, que derivó en una muestra de 61 empleados, conformada por 48 mujeres y 13 hombres con un rango de edades comprendido entre 19 y 57 años de edad.

A continuación se presentan una tabla resumen de las características sociodemográficas y organizacionales de los participantes:

		Frecuencia (n)	Porcentaje
Tipo de institución	Privada	37	61%
	Pública	24	39%
Nivel Organizacional	Analistas/Asistentes	31	51%
	Gerentes/Directores (Gerencia Media)	14	23%
	Jefe, Coordinador o Especialista (Baja Gerencia)	13	21%
	Presidente, Vicepresidente (Alta Gerencia)	3	5%
Género	Femenino	48	79%
	Masculino	13	21%
Estado Civil	Soltero	35	57%
	Casado	20	33%
	Concubinato	3	5%
	Divorciado	3	5%
Edad	Entre 19 y 25 años	20	41%
	Entre 26 y 30 años	15	25%
	Entre 31 y 35 años	14	23%
	Entre 36 y 40 años	7	11%
	Entre 41 y 49 años	4	7%
	Entre 50 y 57 años	1	2%
Área de Recursos Humanos	Reclutamiento y Selección	9	15%
	Planificación y Desarrollo	9	15%
	Administración y Nómina	9	15%
	Bienestar Social/Relaciones Laborales	16	26%
	Compensación y Remuneración	4	7%
	Seguridad y Salud Laboral	14	23%
Años de antigüedad en la organización	Menos de 1 año	16	26%
	Entre 1 y 2 años	20	33%
	Entre 2 y 3 años	8	13%
	Entre 3 y 4 años	12	20%
	Entre 4 y 7 años	3	5%
	Promedio: 3 años de antigüedad	2	3%

En líneas generales, la mayoría de los participantes son del sexo femenino (79%), el promedio de edad son 30 años, no ocupan altos cargos gerenciales, y los años de antigüedad en la organización en promedio son 2 años y medio, pudiendo adjudicarse a que la gran mayoría son jóvenes y tienen poca experiencia laboral.

5.7. Procedimiento

Se solicitó el permiso respectivo a la Vicepresidencia de la Gerencia de Recursos Humanos de las respectivas entidades, a través de entrevistas con la gerente del área, quien evaluó los objetivos del estudio y la contribución del mismo para la organización. Una vez aprobados los permisos para llevar a cabo la investigación en el área de recursos humanos, se planificó la aplicación de los cuestionarios para una sola sesión, estableciéndose de forma previa el tiempo necesario para responder la prueba mediante una aplicación realizada a 6 empleados de las distintas áreas (que no forman parte de la muestra); y con base en ello se determinó que en promedio se requieren 15 minutos para llenar los tres cuestionarios.

La aplicación definitiva se llevó a cabo en horas de la tarde al finalizar la jornada de trabajo diaria, de manera que no interfiriera con ninguna actividad contemplada dentro de la misma, tal y como lo estableció la institución. Los espacios empleados fueron dentro del propio puesto de trabajo asignado para cada empleado.

La presentación de los cuestionarios fue en forma de cuadernillo, el cual tiene impreso el logo de la institución académica, indicando posteriormente las instrucciones de las pruebas, que en general fueron leídas por los propios participantes en carácter de auto aplicación. En las mismas se refleja el fin académico de la investigación, el objetivo del estudio así como el carácter confidencial del mismo.

Una vez recolectados los cuadernillos respondidos, se creó una base de dato para tabularlos y realizar los análisis estadísticos necesarios, empezando por los estadísticos descriptivos para cada variable de estudio, las correlaciones entre ellas, comparaciones en función de las variables socio-demográficas y finalmente el

análisis de regresión. El paquete estadístico utilizado fue el SPSS, en su versión 20.0 en español.

Por último, se llevó a cabo la discusión de los resultados con base en los modelos teóricos que enmarcan la presente investigación, con el fin último de establecer conclusiones y recomendaciones en función de los objetivos planteados al inicio de la misma.

VI. RESULTADOS

En este apartado se lleva a cabo el análisis de los datos recolectados, comenzando con una caracterización sociodemográfica y organizacional de la muestra bajo estudio, a través de las frecuencias (estadístico descriptivo). Así mismo, se describieron los niveles de desgaste ocupacional, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional a través de los estadísticos descriptivos como media, desviación típica, asimetría, curtosis y rango observado de la variable.

Para determinar la relación entre las variables predictoras se calcularon coeficientes de correlación de Pearson. Para las comparaciones en función del género y el tipo de institución se utilizó la prueba t de student para muestras independientes. Para la edad, el número de hijos y años de antigüedad se calcularon correlaciones bivariadas. Las comparaciones en función del estado civil, el nivel instruccional, el nivel organizacional y el área de recursos humanos al pertenecen los participantes se llevaron a cabo los análisis de varianza (ANOVA de una vía). Y finalmente el análisis de regresión se llevó a cabo a través del método “stepwise” o regresión por pasos.

6.1. Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas y organizacionales de la muestra en estudio

La muestra definitiva estuvo constituida por un total de 61 empleados que laboran en el área de recursos humanos de dos entidades bancarias, privada y pública (tabla 3).

Tabla 3

Distribución de frecuencias de los participantes de las entidades bancarias

N=61		Frecuencias (n)	Porcentaje (%)
Entidad	Privada	37	60,7%
	Pública	24	39,3%

Como puede apreciarse en la tabla 3, el 60,7% de los participantes que participaron en el estudio pertenecen a la entidad privada y el 39,3% labora en la entidad pública.

En la tabla 4 puede observarse la distribución del personal de recursos humanos según el nivel organizacional que ocupan, la mayoría estuvo conformada por Analistas y Asistentes del área con un 50,8%, después por los Gerentes y Directores de departamento 23%, un 21,6% por Jefes, Coordinadores y Especialistas del área y por último un 4,9% de la Alta Gerencia.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de los participantes por nivel organizacional

N=61		(n)	(%)
Niveles	Alta Gerencia (Presidente, Vicepresidente)	3	4,9 %
	Gerencia Media (Gerente, Director de Dpto.)	14	23,0 %
	Baja Gerencia (Jefe, Coordinador o Especialista)	13	21,3 %
	Analistas/Asistentes	31	50,8 %

La tabla 5 describe la distribución de los participantes según su género. Así, la muestra quedó constituida en un 78,7% por mujeres y en 21,3% por hombres.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de los participantes según el género

N=61		Frecuencias (n)	Porcentaje (%)
Género	Femenino	48	78,7%
	Masculino	13	21,3%

De acuerdo al estado civil, los participantes estaban conformados en su mayoría por solteros (57,4%), luego seguían los casados (32,8%), en concubinato el 4,9% y divorciados 4,9% (tabla 4).

Tabla 6

Distribución de frecuencias de los participantes según el estado civil

N=61		Frecuencias (n)	Porcentaje (%)
Estado Civil	Soltero	35	57,4%
	Casado	20	32,8%
	Concubinato	3	4,9%
	Divorciado	3	4,9%

La tabla 7 muestra cómo se distribuyeron las frecuencias de las edades de los participantes. El 32,7% de los participantes tiene entre 19 y 25 años de edad, el 31,1% tienen edades comprendidas entre 26 y 32 años, el 26,2% se encuentra entre los 33 y 39 años de edad, el 4,8% entre 40 y 46 años, el 3,3% tiene entre 47 y 53 años y sólo un 1,6% (n=1) está entre los 54 y 60 años. El promedio de edad son 30 años.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de los participantes según la edad

N=61		Frecuencias (n)	Porcentaje (%)
Edad en años	Entre 19 y 25 años	20	32,7%
	Entre 26 y 32 años	19	31,1%
	Entre 33 y 39 años	16	26,2%
	Entre 40 y 46 años	3	4,8%
	Entre 47 y 53 años	2	3,3%
	Entre 54 y 60 años	1	1,6%
	Media = 30,30		

En cuanto a la distribución de los participantes de acuerdo con el área de recursos humanos al que pertenecen, puede distinguirse en la tabla 8 que las de mayor participación fueron las de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral, cada una con 26,2% y 23% respectivamente; continuando con Reclutamiento y Selección, Planificación y Desarrollo y Administración y Nómina con 14,8%. Sin embargo, es importante destacar que la menor participación se encontró en los participantes de Administración y Nómina al tomar en cuenta la plantilla total, quienes alegaron en su mayoría la sobrecarga de trabajo y la poca disponibilidad de tiempo libre para participar.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de acuerdo al área de recursos humanos al que pertenece

N=61		Frecuencias (n)	Porcentaje (%)
Área	Reclutamiento y Selección	9	14,8%
	Planificación y Desarrollo	9	14,8%
	Administración/Nómina	9	14,8%
	Bienestar Social/Rela. Lab.	16	26,2%
	Compensación y Remun.	4	6,6%
	Seguridad y Salud Laboral	14	23%

En la tabla 9 se presenta las frecuencias de los años de antigüedad en la organización de los participantes. El 26,1% de los participantes tiene menos de 1 año de antigüedad en la organización, el 32,7% tiene entre 1 y 2 años en la organización, el 13% entre 2 años y 3 años, el 19% entre 3 y 4 años, el 4,9% entre 4 y 7 años y tan sólo el 3,2% tiene más de 7 años en la organización.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y promedio de años de antigüedad en la organización

N=61		Frecuencias (n)	Porcentaje (%)
Antigüedad en la organización	Menos de 1 año	11	17,9%
	Entre 1 y 3 años	33	53,9%
	Entre 4 y 6 años	13	21,3%
	Entre 7 y 9 años	2	3,3%
	Entre 10 y 12 años	1	1,6%
	Entre 13 y 15 años	1	1,6%
	Media = 2,77		

En líneas generales la mayoría de los participantes de recursos humanos bajo estudio son jóvenes ($\bar{X} = 30$ años), no ocupan altos cargos gerenciales, sus años de antigüedad en la organización son 2 años y medio, y el 71,8% de los participantes no exceden los 4 años.

6.2. Análisis descriptivo de las variables psicosociales

6.2.1. Burnout

Analizando por separado las dimensiones de la variable Burnout, puede observarse en la tabla 10, un puntaje superior en la dimensión de *eficacia profesional*, con una media de 40,14 y una desviación típica de 4,14, tomando en cuenta el rango observado de 16 como mínimo y 42 como máximo. Por otra parte, presenta una asimetría negativa (-4,15), por lo tanto los datos se agrupan en torno a la izquierda de la media, y tiende a ser platicúrtica (kurtosis 20,70).

Para la dimensión *agotamiento emocional* se observó una puntuación promedio de 12,62 y una desviación de 6,77 con un recorrido de puntajes observados entre 5 y 20. Las medidas de dispersión sugieren que los valores distan ligeramente hacia la derecha del valor central (asimetría 1,61) con tendencia a ser platicúrtica (kurtosis 0,90), aunque se distribuyen de una forma más heterogénea en comparación con la dimensión eficacia profesional.

El puntaje promedio y desviación para el *cinismo* fue de $\bar{X} = 9,03$ y $DT = 3,78$ respectivamente, en un rango observado de 5 a 33. Se observa una asimetría positiva de 1,04 con una forma de distribución que tiende a ser platicúrtica (kurtosis 0,71).

Tabla 10

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Burnout

Dimensiones	Media	St	As	K	Rango	
					Observ	Posible
EP	40,14	4,14	-4,15	20,70	16-42	6-42
AE	12,62	6,77	1,61	0,905	5-20	5-35
CN	9,03	3,78	1,04	0,717	5-33	5-35

Para hacer más precisa la comparación entre las dimensiones, se procedió a colocarlas en una misma escala ponderando sus puntuaciones mediante la división del puntaje promedio entre el número de ítems de cada dimensión, (*eficacia profesional* 6 ítems, *agotamiento emocional* 5 ítems y *cinismo* 5 ítems). Los resultados se observan en la figura 1, donde la dimensión más alta en la muestra de personal de Recursos Humanos es *eficacia profesional* (6,6), seguida del *agotamiento emocional* (2,52) y el *cinismo* (1,80).

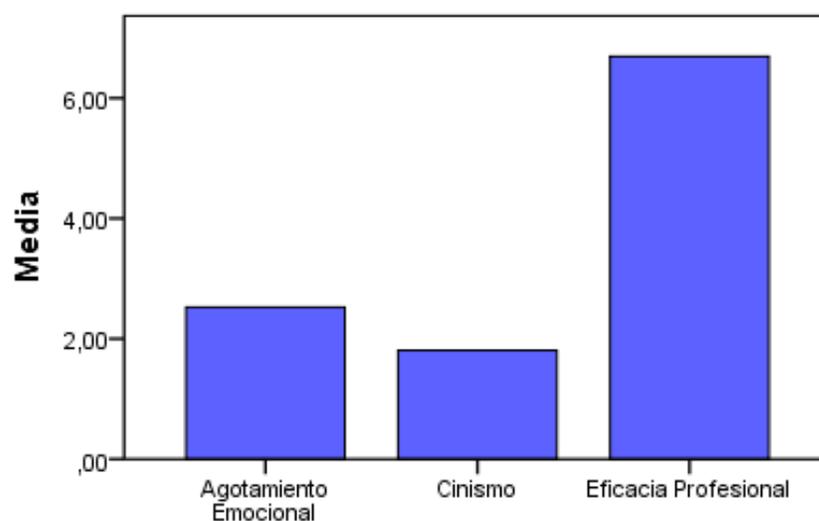


Figura 1. Puntajes ponderados de las dimensiones de Burnout.

En síntesis, puede decirse que los participantes de Recursos Humanos del estudio presentan un nivel alto en cuanto a la dimensión *eficacia profesional* y un nivel bajo en relación al *agotamiento emocional* y *cinismo*, respectivamente.

6.2.2. Estilos de Afrontamiento

La variable *estilos de afrontamiento* en sus diferentes dimensiones es descrita en la tabla 11. Como puede apreciarse, el estilo de *afrontamiento racional* presenta una media de 23,03 y una desviación de 4,14, en un rango observado de las puntuaciones de 15-32; siendo una distribución asimétrica negativa la cual concentra la mayoría de sus datos a la izquierda de la media y es platicúrtica (asimetría -0,02 y kurtosis -0,86).

Por su parte, el estilo de afrontamiento por *desapego emocional* presenta un puntaje de 16,42 y una desviación de 4,75, con puntajes obtenidos entre 5 y 27; los datos se distribuyen de forma asimétrica hacia la derecha del puntaje medio (asimetría 0,08) y tiende a ser leptocúrtica (kurtosis 0,05).

El *afrontamiento emocional* presenta un promedio más bajo (media 6,01 y desviación 2,84 con puntajes entre 1-13) con tendencia a ser dispersa en relación a los puntajes con respecto a la media, su asimetría es 0,36 y es platicúrtica, ya que la kurtosis es -0,36.

Por último, la dimensión de *evitación* presentó el puntaje más bajo de todas ($\bar{X} = 5,18$) con una desviación de 2,87 en un recorrido de puntajes entre 1 y 15. En cuanto a la simetría de la distribución (asimetría 0,45 y kurtosis 0,62), los puntajes tienden a agruparse a la derecha del valor promedio con una distribución leptocúrtica.

Como puede verse, el personal de recursos humanos de la muestra utilizan con más frecuencia el *estilo racional* como mecanismo de afrontamiento en la práctica

diaria de su profesión, es fácil apreciarlo también en relación al recorrido obtenido por la variable (15-32), en segundo lugar, el *estilo por desapego emocional* y con menor frecuencia los estilos de *afrontamiento emocional* y por *evitación*, respectivamente.

Tabla 11

Estadísticos descriptivos de la variable Estilos de Afrontamiento

Dimensiones	Media	St	As	K	Rango	
					Observ	Posible
RAC	23,03	4,14	-0,02	-0,86	15-32	0-33
DES	16,42	4,75	0,08	0,05	5-27	0-39
EMO	6,01	2,84	0,36	-0,36	1-13	0-33
EVI	5,18	2,87	0,45	0,62	1-15	0-15

La diferencia entre los estilos de afrontamiento puede ser más fácilmente visualizada si se comparan los puntajes ponderados de cada uno, obtenidos a partir de la división del puntaje promedio entre el número de ítems de cada dimensión (racional 11 ítems, emocional 11 ítems, evitación 5 ítems y desapego emocional 13 ítems), tal como se muestran en la figura 2. El *afrontamiento racional* es sin duda el más utilizado por los participantes de recursos humanos con una puntuación de 2,09; después aparece el estilo por *desapego emocional* con un puntaje de 1,32. Por otro lado, puede verse como el afrontamiento por *evitación* y el *emocional* son menos utilizados por los participantes de la muestra para manejar el estrés, obteniendo ambos puntuaciones muy cercanas de $\bar{X} = 1,03$ y $\bar{X} = 0,54$ respectivamente.

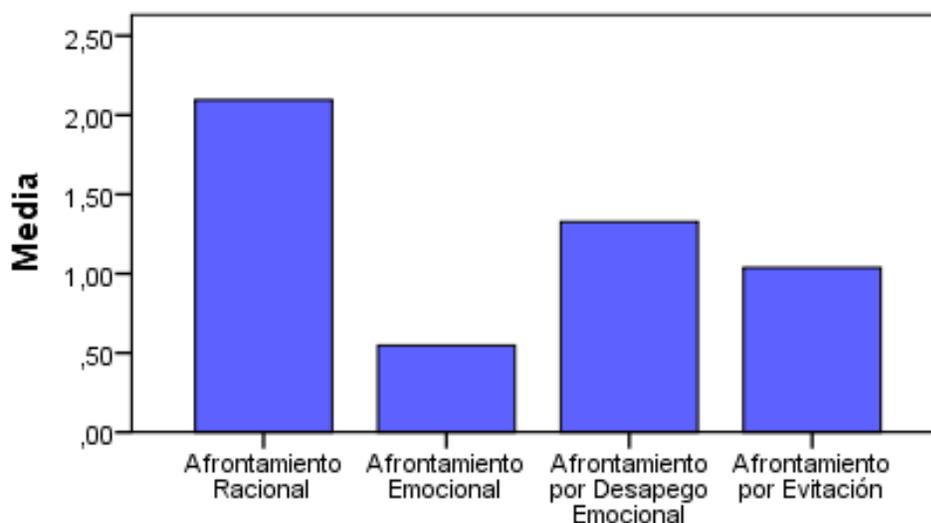


Figura 2. Puntajes ponderados de las dimensiones de Estilos de Afrontamiento.

En general, los valores obtenidos reflejan unas adecuadas y funcionales formas de afrontamiento de los participantes bajo estudio.

6.2.3. Sensibilidad Emocional

En cuanto a la variable sensibilidad emocional, en la tabla 12 se muestran los estadísticos descriptivos obtenidos en sus diferentes dimensiones. La *sensibilidad interpersonal positiva* obtuvo una media de 7,88 y 2,05 de desviación típica, en un rango posible de 0-13 puntos, tiende a ser poco dispersa con una leve inclinación de los datos hacia la izquierda de su media y leptocúrtica (Asimetría -0,52 y Kurtosis 0,65).

Por su parte, la *sensibilidad egocéntrica negativa* tiene un puntaje promedio de 4,54 y una desviación de 3,33; en cuanto a su dispersión, la asimetría es de 1,09 y la kurtosis de 0,53, por lo que puede observarse que los datos se agrupan en torno a la media tendiendo hacia la derecha de la misma, en un recorrido entre 0 y 14 puntos con una forma leptocúrtica.

El *distanciamiento emocional*, por su parte, presenta la media más baja de las tres dimensiones ($\bar{X} = 3,47$) con una desviación de 2,27; también presenta un recorrido más pequeño (0-8), es asimétrica positiva (0,11) y los datos se agrupan hacia la derecha de la media, con tendencia a ser platicúrtica (kurtosis -0,99).

En la muestra de participantes de Recursos Humanos, la *sensibilidad interpersonal positiva* fue la dimensión con el puntaje más alto, esto indica que son capaces de ser empáticos, reconocer las emociones de sus compañeros y manejarlas de forma adecuada. El *distanciamiento emocional* obtuvo puntajes medios a bajos, dando cuenta de que en última instancia podrían tender a eludir las emociones fuertes o perturbadoras de los otros para evitar ser afectados por éstas. La *sensibilidad egocéntrica negativa* es la dimensión con el puntaje más bajo, es decir que estos trabajadores en menor medida tienden a centrar sus emociones en sí mismos y no se les dificulta el contacto emocional con los demás.

Tabla 12

Estadísticos descriptivos de la variable sensibilidad emocional

Dimensiones	Media	St	As	K	Rango Observ	Rango Posible
SIP	7,88	2,05	-0,52	0,65	2-12	0-13
SEN	4,54	3,33	1,09	0,53	0-14	0-22
DE	3,47	2,27	0,11	-0,99	0 - 8	0-10

En la figura 3 revisa las puntuaciones ponderadas de las dimensiones de la sensibilidad emocional, (*sensibilidad interpersonal positiva* 13 ítems, *distanciamiento emocional* 10 ítems y *sensibilidad egocéntrica negativa* 22 ítems). En el mismo puede observarse que la *sensibilidad interpersonal positiva* ($\bar{X} = 0,60$) es la característica de personalidad que más se destaca en la muestra de trabajadores de RRHH y que tanto el *distanciamiento emocional* ($\bar{X} = 0,34$) como la *sensibilidad egocéntrica negativa* ($\bar{X} = 0,20$) están menos presentes, ambas con puntuaciones muy similares. Es decir, que los participantes del estudio están más orientados a

reconocer y manejar las emociones de los demás y ayudarlos en situaciones difíciles, lo cual es una característica esperada y deseable en este grupo de participantes.

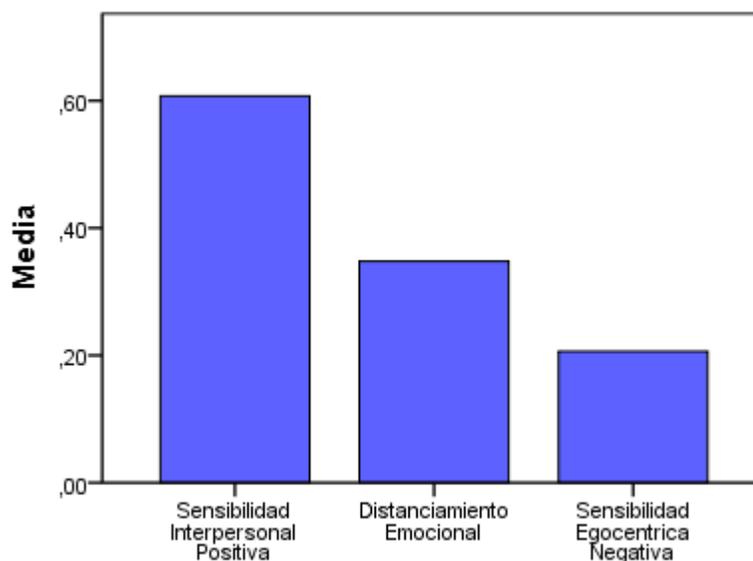


Figura 3. Puntuaciones ponderadas de las dimensiones de Sensibilidad Emocional.

En síntesis, puede decirse que los trabajadores del estudio presentan un nivel alto en cuanto a la dimensión *eficacia profesional* y un nivel bajo en relación al *agotamiento emocional* y *cinismo*, respectivamente. En relación al nivel de burnout en general, puede considerarse que el personal de estas entidades no presentan niveles que impliquen la presencia del síndrome de burnout. En relación a los estilos de afrontamiento, los participantes utilizan con más frecuencia el *estilo racional*, seguido del estilo por *desapego emocional* y con menor frecuencia el *estilo emocional* y *de evitación*, respectivamente. En cuanto a la sensibilidad emocional, la *sensibilidad interpersonal positiva* fue la dimensión más desarrollada en la muestra de personal, seguida de la *sensibilidad egocéntrica negativa* y por último el *distanciamiento emocional*.

6.3. Relación entre las variables predictoras

Para determinar la relación entre los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional, se procedió a calcular el coeficiente de correlación de Pearson; el cual permite conocer el grado y dirección en que se asocian las variables predictoras bajo estudio.

En la tabla 13 puede observarse como la *sensibilidad egocéntrica negativa* se encuentra relacionada significativamente y en forma positiva con el estilo de *afrontamiento emocional* ($r=0,475$; $p<0,05$). Esto nos indica que los trabajadores que presentan como característica de personalidad la *sensibilidad egocéntrica negativa*, utilizan más el estilo de *afrontamiento emocional*, lo cual coincide con lo reportado en la literatura.

Por otro lado, el *distanciamiento emocional* mostró una relación significativa con el estilo de afrontamiento por *desapego emocional* ($r= 0,274$; $p<0,05$), lo cual sugiere que los trabajadores que tienden a no involucrarse con las emociones y preocupaciones de otros, tienden a afrontar el estrés en forma no emocional, viendo las situaciones desde una perspectiva más objetiva.

Tabla 13

Correlaciones entre las variables sensibilidad emocional y estilos de afrontamiento

Variables	SEN		DE		SIP	
	<i>r</i>	sig. (bilat.)	<i>r</i>	sig. (bilat.)	<i>r</i>	sig. (bilat.)
EMO	0,47*	0,00	0,08	0,53	0,11	0,36
RAC	-0,20	0,12	-0,02	0,82	-0,06	0,61
DES	-0,08	-0,89	0,27*	0,03	-0,09	0,46
EVI	0,22	0,08	-0,03	0,79	-0,08	0,52

6.4. Comparaciones por variables sociodemográficas

En esta sección se comparan las dimensiones de Burnout, los Estilos de Afrontamiento y la Sensibilidad Emocional en función de las variables sociodemográficas como género, edad, estado civil, nivel instruccional y número de hijos.

6.4.1. Comparaciones por género

En relación a la variable Burnout, al ser comparados los grupos en función del género (tabla 14), sólo se obtienen diferencias significativas en la dimensión *eficacia profesional* de la variable, encontrando que las mujeres reportaron un puntaje promedio ($\bar{X} = 40,89$) superior al puntaje promedio de los hombres ($\bar{X} = 37,78$) y estas diferencias resultan estadísticamente significativas de acuerdo con la t de Student ($t = 2,86$; $p = 0,006$).

Tabla 14

Correlaciones entre las dimensiones de burnout y género

Variables	Hombres			Mujeres				
	N	Media	Desv.	N	Media	Desv.	t	p
AE	13	10,38	5,78	48	13,22	6,95	1,35	0,18
CN	13	09,00	3,85	48	09,04	3,80	0,03	0,97
EP	13	37,78	7,87	48	40,89	1,84	2,86	0,00*

La tabla 15 muestra la variable estilos de afrontamiento al ser comparada en sus distintas dimensiones en función del género. La única diferencia significativa se encuentra a nivel del estilo de *afrontamiento racional* ($t = -2,57$; $p = 0,013$), en donde los hombres obtuvieron un puntaje promedio de 25,53 que resulta superior al puntaje promedio de las mujeres ($\bar{X} = 22,35$), por lo que puede afirmarse que los hombres utilizan significativamente más afrontamiento racional que las mujeres de la muestra.

Tabla 15

Correlaciones entre estilos de Afrontamiento y género

Variables	Hombres			Mujeres			t	p
	N	Media	Desv.	N	Media	Desv.		
EMO	13	04,92	2,17	48	06,31	2,94	1,58	0,11
RAC	13	25,53	4,23	48	22,35	3,88	-2,57	0,01*
DES	13	16,92	5,43	48	16,29	4,61	-0,42	0,67
EVI	13	04,61	3,45	48	05,33	2,71	0,79	0,42

La tabla 16 muestra la comparación entre la variables sensibilidad emocional y género. Tal como puede observarse, en ninguna de las dimensiones de la variable se obtuvo diferencias significativas, por lo que puede afirmarse que entre las mujeres y hombres participantes de la muestra no existen diferencias entre los distintos tipos de sensibilidad emocional.

Tabla 16

Correlaciones entre sensibilidad emocional y género

Variables	Hombres			Mujeres			t	p
	N	Media	Desv.	N	Media	Desv.		
SIP	13	7,23	2,04	48	8,06	2,04	1,30	0,19
DE	13	4,23	2,89	48	3,27	2,06	-1,36	0,17
SEN	13	3,53	2,75	48	4,81	3,45	1,22	0,22

De acuerdo con los hallazgos, el *género* representó un factor de peso en la dimensión *eficacia profesional*, encontrando que las mujeres puntuaron con un promedio superior al de los hombres; por otra parte, en lo referente a los *estilos de afrontamiento*, los hombres obtuvieron un puntaje promedio superior al de las

mujeres en cuanto a la tendencia a utilizar el estilo de afrontamiento racional ante las situaciones de estrés.

6.4.2. Comparaciones por Edad

En la tabla 17 se evalúan las relaciones que puedan existir entre la edad y las distintas dimensiones del Burnout, encontrando que no existen relaciones significativas entre ellas.

Tabla 17

Correlaciones entre las dimensiones del Burnout y la edad

Variables	Edad		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
AE	61	-0,10	0,43
CN	61	-0,14	0,27
EP	61	0,22	0,08

A través del gráfico de dispersión se puede apreciar la distribución de los niveles de agotamiento emocional de los participantes en función de la edad, para lo cual no se observó ninguna tendencia de relación mutua entre estas variables (figura 4).

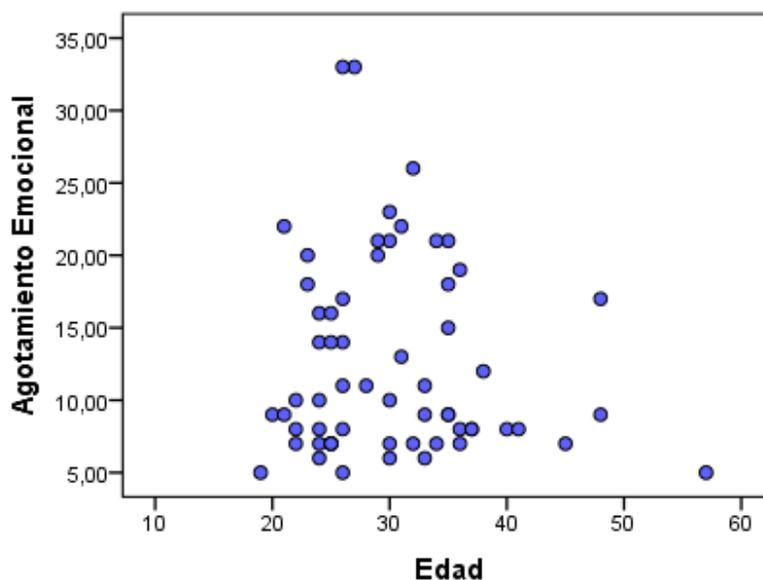


Figura 4. Gráfico de dispersión de los niveles de Agotamiento Emocional en función de la edad

Así mismo, observamos en la figura 5, el gráfico de dispersión de los puntajes obtenidos en cinismo en función de las edades de los participantes, para lo cual no se encontró una asociación lineal entre dichas variables.

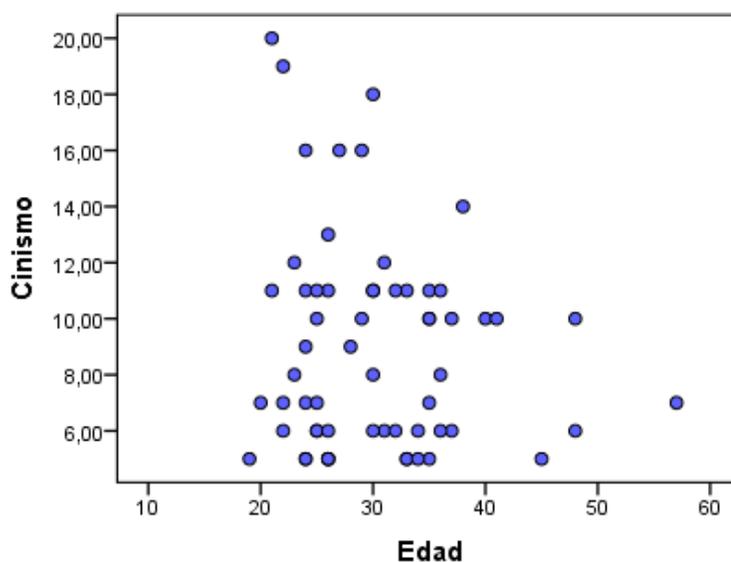


Figura 5. Gráfico de dispersión de los niveles de Cinismo en función de la edad

Finalmente, al evaluar los niveles de eficacia profesional y edad, encontrando que para todas las edades se hallaron altos niveles de eficacia profesional y ninguna asociación lineal entre las variables.

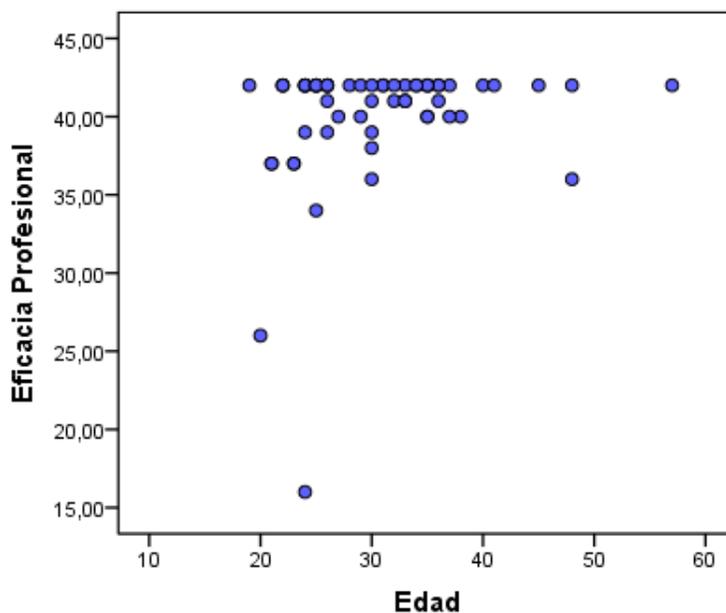


Figura 6. Gráfico de dispersión de los niveles de Eficacia Profesional en función de la edad.

En la tabla 18 se presentan los puntajes de correlación y significación entre los estilos de afrontamiento y la edad de los participantes, para lo cual no se encontraron relaciones significativas.

Tabla 18

Correlaciones entre los estilos de afrontamiento y la edad

Variables	Edad		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
EMO	61	0,06	0,60
RAC	61	-0,16	0,20
DES	61	0,06	0,61
EVI	61	-0,09	0,47

En la tabla 19 se llevan a cabo las correlaciones respectivas para evaluar la sensibilidad emocional en relación con la edad, encontrando que no existen interacciones estadísticamente significativas entre dichas variables.

Tabla 19

Correlaciones entre sensibilidad emocional y edad

Variables	Edad		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SEN	61	0,00	0,94
DE	61	-0,01	0,90
SIP	61	0,07	0,54

En líneas generales, la edad no resultó una variable que correlacione de manera significativa con ninguna de las variables bajo estudio (Burnout, Estilos de afrontamiento y Sensibilidad Emocional) para esta muestra.

6.4.3. Comparaciones por Estado civil

A continuación se comparan en la tabla 20 los puntajes promedios obtenidos en cada dimensión de Burnout de los participantes en función de su estado civil, observando que aunque sí se encuentran diferencias entre las medias de cada grupo, estas no resultaron estadísticamente significativas de acuerdo con los análisis de varianza.

Tabla 20

Dimensiones del burnout en función del estado civil

Edo. civil	Dimensiones del burnout			
	n	AE	CN	EP
Soltero	35	12,37	8,85	39,45
Casado	20	14,05	9,80	40,85
Concubino	33	8,00	5,66	42,00
Divorciado	33	10,66	9,33	41,66
<i>Sig.</i>		0,47	0,35	0,47

En la tabla 21 se evalúan los estilos de afrontamiento utilizados por el personal de recursos humanos en función de su estado civil. Aunque los niveles de significación no reflejaron diferencias significativas en función de esta, si hubo puntajes promedios distantes en la dimensión afrontamiento emocional, y el nivel de significación para la misma fue de 0,05, lo que implica que estuvo cercano a constituir una correlación estadísticamente significativa, pudiendo inferir que los divorciados suelen emplear más el estilo de afrontamiento emocional en comparación con los concubinos y los solteros.

Tabla 21

Estilos de afrontamiento en función del estado civil

Edo. civil	Estilos de afrontamiento				
	n	EMO	RAC	DES	EVI
Soltero	35	5,91	23,85	16,37	5,57
Casado	20	6,40	21,50	15,55	4,80
Concubino	33	2,33	23,00	19,00	3,00
Divorciado	33	8,33	23,66	20,33	5,33
<i>Sig.</i>		0,05	0,24	0,31	0,44

Al evaluar correlaciones entre la variable sensibilidad emocional y el estado civil, se visualizan puntajes promedios entre los distintos tipos de estado civil, sin embargo tales diferencias no resultaron estadísticamente significativas (tabla 22).

Tabla 22

Sensibilidad emocional en función del estado civil

Edo. civil	Sensibilidad Emocional			
	n	SIP	SEN	DE
Soltero	35	12,37	8,85	39,45
Casado	20	14,05	9,80	40,85
Concubino	33	8,00	5,66	42,00
Divorciado	33	10,66	9,33	41,66
Sig.		0,47	0,35	0,47

En el análisis de varianza entre el estado civil y las variables burnout, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas que impliquen a esta variable sociodemográfica como un factor influyente en el comportamiento de las mismas dentro de esta muestra de estudio.

6.4.4. Comparaciones por Nivel Instruccional

En la tabla 23 el análisis de varianza en función del nivel instruccional de los participantes, nos indica la existencia de al menos una diferencia entre los distintos grupos en cuanto a los puntajes reportados en eficacia profesional; tal diferencia resultó estadísticamente significativa al 0,02 (* $p < 0,05$).

Tabla 23

Dimensiones del burnout en función del nivel Instruccional

Nivel Instruccional	Dimensiones de Burnout			
	n	AE	CN	EP
Bachiller	3	12,00	7,66	41,66
TSU	17	12,05	8,76	40,52
Cursando Lic.	8	13,50	9,50	35,50
Licenciado	17	13,35	9,05	40,76
Cursando Post.	8	12,12	9,25	41,62
Postgrado	8	12,12	9,37	40,62
<i>Sig.</i>		0,99	0,98	0,02*

En la tabla 24 se calcula la prueba post-hoc Bonferroni para evaluar específicamente qué grupos difieren entre sí en sus puntajes promedios para la dimensión eficacia profesional. Los participantes que se encuentran cursando licenciatura obtuvieron un puntaje promedio de 35,50 y los licenciados un puntaje promedio de 40,76 (tabla 23), por lo tanto, los licenciados reportaron mayores puntajes en eficacia profesional que los que se encuentran cursando licenciatura y tales diferencias son significativas al 0,04 ($*p < 0,05$) de acuerdo con los valores arrojados por la prueba post hoc (tabla 24).

Tabla 24

Comparaciones múltiples entre los puntajes de Eficacia Profesional y los niveles de instrucción

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
Eficacia Profesional	Bachiller	TSU	1,14	2,42	1,00
		Cursando licenciatura	6,17	2,62	0,33
		Licenciado	0,90	2,42	1,00
		Cursando postgrado	0,04	2,62	1,00
		Postgrado	1,04	2,62	1,00
	TSU	Bachiller	-1,14	2,42	1,00
		Cursando licenciatura	5,03	1,66	0,06
		Licenciado	-0,24	1,33	1,00
		Cursando postgrado	-1,10	1,66	1,00
	Cursando licenciatura	Bachiller	-6,17	2,62	0,33
		TSU	-5,03	1,66	0,06
		Licenciado	-5,26*	1,66	0,04*
		Cursando postgrado	-6,12*	1,93	0,04*
		Postgrado	-5,13	1,93	0,16
	Licenciado	Bachiller	-0,90	2,42	1,00
		TSU	0,24	1,33	1,00
		Cursando licenciatura	5,26*	1,66	0,04*
		Cursando postgrado	-0,86	1,66	1,00
		Postgrado	0,14	1,66	1,00
	Cursando postgrado	Bachiller	-0,04	2,62	1,00
TSU		1,10	1,66	1,00	
Cursando licenciatura		6,12*	1,93	0,04*	
Licenciado		0,86	1,66	1,00	
Postgrado		1,00	1,93	1,00	
Postgrado	Bachiller	-1,04	2,62	1,00	
	TSU	0,10	1,66	1,00	
	Cursando licenciatura	5,13	1,93	0,16	
	Licenciado	-0,14	1,66	1,00	
	Cursando postgrado	-1,00	1,93	1,00	

Así mismo, los participantes que se encuentran cursando licenciatura obtuvieron un puntaje promedio de 35,50 y quienes se encuentran cursando postgrado un puntaje promedio de 41,62, de acuerdo con la prueba post hoc, éstas diferencias son estadísticamente significativas (0,04; * $p < 0,05$) como puede apreciar en la tabla 24. En este sentido, los participantes que se encuentran cursando

postgrado tienen un puntaje promedio estadísticamente superior en eficacia profesional que quienes cursan licenciatura.

En la tabla 25 se evalúan los estilos de afrontamiento en relación con los niveles de instrucción de los participantes, encontrando que no hubo interacciones significativas y por lo tanto tal variable sociodemográfica no constituyó un factor de peso en los estilos de afrontamiento que suelen emplear los trabajadores de esta muestra.

Tabla 25

Estilos de afrontamiento en función del nivel instruccional

Nivel Instruccional	Estilos de afrontamiento				
	n	EMO	RAC	DES	EVI
Bachiller	3	7,66	21,00	16,66	3,00
TSU	17	6,64	23,70	17,58	5,94
Cursando Lic.	8	5,12	22,62	18,12	5,12
Licenciado	17	6,00	22,05	15,94	4,82
Cursando Post.	8	4,87	25,15	16,75	5,25
Postgrado	8	6,12	22,75	12,87	5,12
Sig.		0,57	0,52	0,24	0,68

En la tabla 26 se reflejan los puntajes promedios de sensibilidad emocional de los participantes agrupados de acuerdo con su nivel instruccional; se observa que existe al menos una diferencia significativa entre los grupos en la dimensión distanciamiento emocional con un valor de 0,00 ($p < 0,05$)

Tabla 26

Sensibilidad emocional en función del nivel instruccional

Nivel Instruccional	n	Sensibilidad Interpersonal		
		SIP	DE	SEN
Bachiller	3	7,67	6,33	9,33
TSU	17	7,00	3,88	3,59
Cursando Lic.	8	7,88	5,00	5,25
Licenciado	17	8,29	3,00	4,88
Cursando Post.	8	8,13	2,25	3,63
Postgrado	8	8,75	2,25	4,25
Sig.		0,38	0,01*	0,11

Al aplicar la prueba de Bonferroni (tabla 27) para evaluar que medias difieren entre sí para la dimensión distanciamiento emocional, no se obtuvieron valores de significación estadística entre las diferencias encontradas; sin embargo, las mayores diferencias fueron las observadas entre los bachilleres ($\bar{X} = 6,33$), los que se encuentran cursando postgrado ($\bar{X} = 2,25$) y los que ya cursaron postgrado ($\bar{X} = 2,25$); estas diferencias tienen una p de 0,08 (que no es significativa al 0,05).

Tabla 27

Comparaciones múltiples entre los puntajes de Distanciamiento Emocional en función de los niveles de instrucción

Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
Distanciamiento Emocional	Bachiller	TSU	2,45	1,30	0,96
		Cursando licenciatura	1,33	1,40	1,00
		Licenciado	3,33	1,30	0,19
		Cursando postgrado	4,08	1,40	0,08
		Postgrado	4,08	1,40	0,08
	TSU	Bachiller	-2,45	1,30	0,96
		Cursando licenciatura	-1,12	0,89	1,00
		Licenciado	0,88	0,71	1,00
		Cursando postgrado	1,63	0,89	1,00
		Postgrado	1,63	0,89	1,00
	Cursando licenciatura	Bachiller	-1,33	1,40	1,00
		TSU	1,12	0,89	1,00
		Licenciado	2,00	0,89	0,42
		Cursando postgrado	2,75	1,03	0,15
		Postgrado	2,75	1,03	0,15
	Licenciado	Bachiller	-3,33	1,30	0,19
		TSU	-0,88	0,71	1,00
		Cursando licenciatura	-2,00	0,89	0,42
		Cursando postgrado	0,75	0,89	1,00
		Postgrado	0,75	0,89	1,00
Cursando postgrado	Bachiller	-4,08	1,40	0,08	
	TSU	-1,63	0,89	1,00	
	Cursando licenciatura	-2,75	1,03	0,15	
	Licenciado	-0,75	0,89	1,00	
	Postgrado	0,00	1,03	1,00	
Postgrado	Bachiller	-4,08	1,40	0,08	
	TSU	-1,63	0,89	1,00	
	Cursando licenciatura	-2,75	1,03	0,15	
	Licenciado	-0,75	0,89	1,00	
	Cursando postgrado	0,00	1,03	1,00	

De acuerdo con los resultados encontrados, el nivel instruccional constituyó un factor de peso en los puntajes de eficacia profesional de los participantes, observando que los participantes con el nivel instruccional de *licenciados* y quienes se encuentran *cursando postgrado* tienen niveles más altos en la dimensión *eficacia profesional* que los participantes que se encuentran cursando licenciatura. Así mismo, para distanciamiento emocional, se observa que los participantes con el nivel

instruccional de *bachiller* tienen los niveles más alto en *distanciamiento emocional*, en comparación con quienes se encuentran cursando postgrado o ya lo cursaron.

6.4.5. Comparación por existencia o no de hijos

En la tabla 28 se observa que para agotamiento emocional, los que tienen hijos ($\bar{X} = 12,77$) poseen ligeramente mayores puntajes que los trabajadores que no ($\bar{X} = 12,53$). En lo que respecta a cinismo, los trabajadores que no poseen hijos puntúan más alto ($\bar{X} = 9,17$) que los que si tienen hijos ($\bar{X} = 8,77$). Y finalmente para eficacia profesional, quienes poseen hijos tienen mayor puntaje promedio ($\bar{X} = 41,13$) que aquellos que no poseen hijos ($\bar{X} = 39,58$).

Sin embargo de acuerdo con el estadístico t de Student, estas diferencias no resultaron estadísticamente significativas para ninguna de las dimensiones de burnout.

Tabla 28

Comparación entre las dimensiones de burnout y la existencia o no de hijos

Existencia de hijos	Dimensiones del burnout			
	n	AE	CN	EP
Si	22	12,77	8,77	41,13
No	39	12,53	9,17	39,58
<i>Sig.</i>		0,89	0,69	0,16

Al comparar los estilos de afrontamiento en función de la existencia o no de hijos (tabla 29), se observa que los trabajadores que no tienen hijos reportaron mayor puntaje en el empleo de afrontamiento racional ($\bar{X} = 23,67$) que quienes si poseen hijos $\bar{X} = 21,68$). Para el empleo de estilos de afrontamiento emocional los participantes que no tienen hijos puntúan más alto ($\bar{X} = 6,10$) que los participantes

que si poseen ($\bar{X} = 5,86$). En los niveles de desapego emocional los puntajes promedios para quienes tienen hijos fue de $\bar{X} = 16,59$ y quienes no $\bar{X} = 16,33$. En lo que respecta al afrontamiento por evitación, quienes no poseen hijos puntúan más alto ($\bar{X} = 5,32$) que quienes si ($\bar{X} = 4,86$).

Al evaluar el estadístico t de Student, los resultados exponen que las diferencias encontradas entre los promedios de los grupos que tienen y no tienen hijos no resultaron estadísticamente significativas.

Tabla 29

Comparación entre estilos de afrontamiento en función de la existencia o no de hijos

Existencia de hijos	Estilos de afrontamiento				
	n	RAC	EMO	DES	EVI
Si	22	21,68	5,86	16,59	4,86
No	39	23,67	6,10	16,33	5,35
Sig.		0,05	0,75	0,84	0,52

En la tabla 30, se observa que para sensibilidad interpersonal positiva los puntajes promedios de los participantes que poseen hijos ($\bar{X} = 8,50$), resultó superior a los que no poseen hijos ($\bar{X} = 7,53$). Por su parte, en la dimensión sensibilidad egocéntrica negativa quienes poseen hijos tienen un puntaje promedio superior ($\bar{X} = 4,77$) que quienes no ($\bar{X} = 4,41$). Para distanciamiento emocional, quienes poseen hijos puntuaron superior ($\bar{X} = 3,90$) que quienes no ($\bar{X} = 3,23$).

Sin embargo, a través del estadístico t de Student se observó que tales diferencias encontradas no resultaron estadísticamente significativas.

Tabla 30

Comparación entre las dimensiones de sensibilidad emocional en función de la existencia o no de hijos

Existencia de hijos	Dimensiones del burnout			
	n	SIP	SEN	DE
Si	22	8,50	4,77	3,90
No	39	7,53	4,41	3,23
<i>Sig.</i>		0,08	0,68	0,26

En líneas generales, la existencia o no de hijos, no representó un factor de peso en la varianza observada para los distintos puntajes obtenidos de las variables bajo estudio.

6.4.6. Comparación por el número de hijos

En la tabla 31, al evaluar las correlaciones entre las dimensiones de burnout y el número de hijos, los niveles de significancia apuntan a que no existe ninguna diferencia en cuanto a los niveles de desgaste ocupacional que pueda o no experimentar el personal de la muestra en función de esta variable sociodemográfica.

Tabla 31

Correlaciones entre las dimensiones de burnout y el número de hijos

Variables	Número de hijos		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
AE	61	-0,00	0,94
CN	61	-0,06	0,63
EP	61	0,11	0,39

Así mismo, en la tabla 32 al revisar la correlación entre estilos de afrontamiento y el número de hijos no se encontraron interacciones significativas entre las mismas.

Tabla 32

Correlaciones entre los estilos de afrontamiento y el número de hijos

Variables	Número de hijos		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
RAC	61	-0,19	0,12
EMO	61	-0,07	0,58
DES	61	0,10	0,41
EVI	61	-0,06	0,59

Al calcular la correlación entre sensibilidad emocional y el *número de hijos*, se encontró una correlación positiva y significativa (0,02; $p < 0,05$) en la dimensión *distanciamiento emocional*. Esto significa que a mayor número de hijos mayores niveles de distanciamiento emocional (tabla 33).

Tabla 33

Correlación entre sensibilidad emocional y número de hijos

Variables	Número de hijos		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SIP	61	0,07	0,55
DE	61	0,29	0,02*
SEN	61	0,15	0,24

En relación a las interacciones presentadas entre el número de hijos y las variables psicosociales bajo estudio, se encontró que sólo para la variable sensibilidad emocional tuvo peso este factor, específicamente en el distanciamiento emocional. En este sentido, los resultados apuntan a que a mayor *número de hijos* mayor *distanciamiento emocional*.

6.5. Comparaciones por variables organizacionales

En esta sección se comparan los puntajes obtenidos por los participantes en las dimensiones de Burnout, los Estilos de Afrontamiento y la Sensibilidad Emocional en función de las variables organizacionales como el tipo de institución, nivel organizacional, años de antigüedad y áreas de recursos humanos al que pertenecen.

6.5.1. Comparación por el tipo de entidad

A continuación se procedió a comparar las variables del estudio en función del tipo de entidad o institución ocupada por los trabajadores (pública o privada). Para ello se empleó la prueba estadística t de student para muestras independientes, la cual permite identificar diferencias significativas entre los grupos.

Se comparan en la tabla 34 las dimensiones del burnout entre los trabajadores de la entidad pública y la privada, observando que la dimensión *eficacia profesional* puntúa en primer lugar con medias de 39,89 para la entidad privada y $\bar{X} = 40,54$ en la pública. Le sigue el *agotamiento emocional* con puntajes promedios de 10,78 en la entidad privada y $\bar{X} = 15,46$ en la pública. Por último se encuentra la dimensión *cinismo* con puntajes promedios de 8,81 (institución privada) y $\bar{X} = 9,38$ (institución pública).

Al evaluar a través del estadístico t de Student las diferencias significativas entre las dimensiones del burnout y el tipo de institución, se puede observar que el puntaje obtenido por los participantes de la entidad pública en la dimensión *agotamiento emocional* resulta significativamente superior al puntaje promedio de los participantes de la entidad privada con un valor de significación de 0,02 ($p < 0,05$).

Tabla 34

Comparación entre las dimensiones de burnout y el tipo de entidad

Tipo de institución	Dimensiones del burnout			
	n	AE	CN	EF
Privada	37	10,78	08,81	39,89
Pública	24	15,46	09,38	40,54
<i>Sig.</i>		0,02*	0,21	0,11

En la tabla 35 se comparan los puntajes obtenidos en los estilos de afrontamiento entre dos grandes grupos, los trabajadores de la entidad privada con los trabajadores de la entidad pública; encontrando que el estilo de *afrontamiento racional* tiene la mayor puntuación, con medias de 24,24 y $\bar{X} = 21,16$ respectivamente. Le sigue el estilo de *afrontamiento por desapego emocional* con puntajes promedios de 15,62 en la entidad privada y $\bar{X} = 17,66$ en la pública. En tercer lugar se observa el *afrontamiento emocional* con puntajes promedios de 5,75 y $\bar{X} = 6,41$ respectivamente. Por último se encuentra el estilo de *afrontamiento por evitación* con puntajes promedios de 5,02 (institución privada) y $\bar{X} = 5,41$ (entidad pública).

Al evaluar las diferencias entre los puntajes promedios de cada grupo en función de sus estilos de afrontamiento, se observa en la tabla 32 que el puntaje promedio obtenido en el empleo del *estilo de afrontamiento racional* por parte de los trabajadores de recursos humanos de la entidad privada resultó superior al promedio obtenido por los participantes de la entidad pública; esta diferencia es significativa de acuerdo con el estadístico t de Student al 0,00 (* $p < 0,05$).

Tabla 35

Comparación entre los estilos de afrontamiento y el tipo de institución

Tipo de institución	Estilos de afrontamiento				
	n	RAC	EMO	DES	EVI
Privada	37	24,24	5,75	15,62	5,02
Pública	24	21,16	6,41	17,66	5,41
Sig.		0,00*	0,10	0,38	0,60

Al comparar los puntajes promedios obtenidos entre la institución pública y la privada en las dimensiones de sensibilidad emocional en la tabla 36, encontramos que la *sensibilidad interpersonal positiva* es la más puntuada, observando que los trabajadores de la entidad privada obtuvieron en su media 8,27 y la entidad pública $\bar{X} = 7,29$. Luego, se observa en *distanciamiento emocional* puntajes promedios de 2,70 y $\bar{X} = 4,66$ respectivamente. Y por último la dimensión *sensibilidad egocéntrica negativa* con un puntaje promedio de 4,00 en los trabajadores de la institución privada y $\bar{X} = 5,37$ en los participantes de la entidad pública.

Al evaluar a través del estadístico t de Student las diferencias significativas entre las dimensiones de sensibilidad emocional y el tipo de institución (pública o privada), encontramos que la tendencia a emplear el *distanciamiento emocional* resulta significativamente superior (0,001; $p < 0,05$) en trabajadores de la entidad pública ($\bar{X} = 4,66$) en comparación con los de la entidad privada ($\bar{X} = 2,70$).

Tabla 36

Comparación entre sensibilidad emocional y el tipo de institución

Tipo de institución	n	Sensibilidad Emocional		
		SIP	SEN	DE
Privada	37	8,27	4,00	2,70
Pública	24	7,29	5,37	4,66
<i>Sig.</i>		0,07	0,00*	0,12

Se observa la interacción de las variables de estudio y su relación con el tipo de institución al que pertenecen los participantes, encontrando relaciones estadísticamente significativas para cada una de ellas, comenzando por las dimensiones del burnout, en donde los niveles de *agotamiento emocional* resultaron superiores en los trabajadores que pertenecen a la entidad pública ($\bar{X} = 15,46$) en comparación con los de la entidad privada ($\bar{X} = 10,78$).

Al evaluar los estilos de afrontamiento en función del tipo de institución al que pertenecen se constató que el puntaje promedio obtenido por los trabajadores de la institución privada ($\bar{X} = 24,24$) en la tendencia a utilizar el estilo de *afrontamiento racional* resultó estadísticamente superior al de los trabajadores de la entidad pública ($\bar{X} = 21,16$).

Finalmente, se evaluaron las interacciones de la sensibilidad emocional y el tipo de institución, encontrando que el distanciamiento emocional es una característica de personalidad que puntuó estadísticamente superior en los participantes de la entidad pública ($\bar{X} = 5,37$) en comparación con los de la entidad privada ($\bar{X} = 2,70$).

En este sentido, se puede inferir que el tipo de institución al que pertenecen los participantes del área de recursos humanos juega un papel relevante en la evaluación de las variables bajo estudio.

6.5.2. Comparación por nivel organizacional

En la siguiente sección se procedió a comparar las variables del estudio en función del nivel organizacional ocupado por los participantes (Alta Gerencia, Gerencia Media, Baja Gerencia y Analistas/Asistentes respectivamente). Para establecer si existen diferencias significativas entre los grupos se realizó un Análisis de Varianza de una Vía y los resultados se muestran a continuación.

En la tabla 37 al evaluar los análisis de varianza entre las dimensiones de burnout y el nivel organizacional que ocupan los trabajadores dentro de la entidad, se obtienen diferencias significativas (0,01; $p < 0,05$) en la dimensión de *agotamiento emocional*; esta se presenta con más intensidad a nivel de la Baja Gerencia (jefes, coordinadores y/o especialistas) con un puntaje promedio de 17,84, luego a nivel de Gerencia Media (gerentes y/o directores de departamento) con promedio de 12,00, le siguen los analistas y asistentes con una media de 11,12, y por último la Alta Gerencia (vicepresidentes y presidentes) con un puntaje promedio de 08,33.

Tabla 37

Comparación entre las dimensiones de burnout y el nivel organizacional

Nivel organizacional	Dimensiones del burnout			
	n	AE	CN	EF
Alta Gerencia	3	08,33	07,33	41,33
Gerencia Media	14	12,00	09,07	41,50
Baja Gerencia	13	17,84	10,30	40,07
Analista/Asistente	31	11,12	08,64	39,45
<i>Sig.</i>		0,01*	0,50	0,46

Se evalúan en la tabla 38 las medias que difieren entre sí para la dimensión agotamiento emocional en función del nivel instruccional de los trabajadores, a través de la prueba Bonferroni. Los resultados apuntan a que el promedio de agotamiento emocional obtenido por los jefes, coordinadores y especialistas ($\bar{X} = 17,84$) es estadísticamente superior al de los analistas y asistentes ($\bar{X} = 11,12$); dichas diferencias son significativas al 0,01 ($p < 0,05$).

Tabla 38

Comparaciones múltiples entre los puntajes de agotamiento emocional en función del nivel de instrucción

Variable dependiente	Nivel Organizacional	(J) Estrato	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
Agotamiento Emocional	Alta Gerencia	Gerencia Media	-3,67	4,01	1,00
		Baja Gerencia	-9,51	4,04	0,13
		Analista/Asistente	-2,80	3,82	1,00
	Gerencia Media	Alta Gerencia	3,67	4,01	1,00
		Baja Gerencia	-5,85	2,43	0,12
		Analista/Asistente	0,87	2,03	1,00
	Baja Gerencia	Alta Gerencia	9,51	4,04	0,13
		Gerencia Media	5,85	2,43	0,12
		Analista/Asistente	6,71*	2,09	0,01*
	Analista/Asistente	Alta Gerencia	2,80	3,82	1,00
		Gerencia Media	-0,87	2,03	1,00
		Baja Gerencia	-6,71	2,09	0,01*

En la tabla 39 se refleja la comparación entre los puntajes promedios obtenidos para los estilos de afrontamiento en función del nivel organizacional que ocupan los participantes bajo estudio, para la cual no se encontraron diferencias significativas.

Tabla 39

Comparación entre los estilos de afrontamiento y el nivel organizacional

Nivel organizacional	Estilos de afrontamiento				
	n	RAC	EMO	DES	EVI
Alta Gerencia	3	22,66	3,66	14,00	3,66
Gerencia Media	14	23,42	6,07	15,07	4,07
Baja Gerencia	13	23,23	7,15	17,46	6,38
Analista/Asistente	31	22,80	5,74	16,83	5,32
Sig.		0,96	0,22	0,43	0,15

En la tabla 40 se comparan los puntajes promedios obtenidos en sensibilidad emocional en función del nivel organizacional de los participantes. Se observa que el análisis de varianza indica la existencia de al menos una diferencia estadísticamente significativa entre los grupos para la dimensión sensibilidad interpersonal positiva.

Tabla 40

Comparación entre sensibilidad emocional y el nivel organizacional

Nivel Organizacional	Sensibilidad Emocional			
	n	SIP	DE	SEN
Alta Gerencia	3	7,00	2,66	5,00
Gerencia Media	14	9,42	2,21	4,50
Baja Gerencia	13	7,69	4,30	6,00
Analista/Asistente	31	7,35	3,77	3,90
Sig.		0,01*	0,07	0,30

Se llevan a cabo las comparaciones múltiples para evaluar entre qué grupos difieren específicamente los puntajes promedios en sensibilidad interpersonal positiva a través de la prueba Bonferroni (tabla 41). Los resultados indican que las diferencias encontradas en la dimensión sensibilidad interpersonal positiva son

relevantes entre la baja gerencia y los analistas y asistentes. Específicamente los gerentes y directores obtienen un puntaje promedio superior ($\bar{X} = 7,69$) en sensibilidad interpersonal positiva al puntaje promedio reportado por los analistas y asistentes ($\bar{X} = 7,35$); tales diferencias resultaron estadísticamente significativas al 0,01 ($p < 0,05$).

Tabla 41

Comparaciones múltiples entre los puntajes de sensibilidad interpersonal positiva en función del nivel organizacional

Variable dependiente	Nivel Organizacional	(J) Estrato	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
Sensibilidad Interpersonal Positiva	Alta Gerencia	Gerencia Media	-2,43	1,22	0,31
		Baja Gerencia	-0,69	1,23	1,00
		Analista/Asistente	-0,35	1,16	1,00
	Gerencia Media	Alta Gerencia	2,43	1,22	0,31
		Baja Gerencia	1,74	0,74	0,13
		Analista/Asistente	2,07373*	0,62	0,01*
	Baja Gerencia	Alta Gerencia	0,69	1,23	1,00
		Gerencia Media	-1,74	0,74	0,13
		Analista/Asistente	0,34	0,63	1,00
	Analista/Asistente	Alta Gerencia	0,35	1,16	1,00
		Gerencia Media	-2,07373*	0,62	0,01*
		Baja Gerencia	-0,34	0,63	1,00

En general, al evaluar las distintas variables psicosociales en función del nivel organizacional, se encontró que para la dimensión *agotamiento emocional* los participantes del área de recursos humanos en cargos de *gerenciales y directivos*, sufren más intensamente las manifestaciones del mismo que la reportada por los analistas y asistentes. Sin embargo, los niveles de *sensibilidad interpersonal positiva* también resultaron estadísticamente superiores en los *gerentes y directores* de departamento que los niveles reportados por los analistas y asistentes.

6.5.3. Comparación por años de antigüedad en la organización

Seguidamente se reportan las comparaciones entre las variables del estudio, tomando en cuenta los años de antigüedad en la organización de los participantes de la muestra. Para ello se emplearon correlaciones bivariadas, las cuales permiten identificar relaciones de dependencia entre antigüedad y las variables psicosociales.

En la tabla 42, se observan las correlaciones entre cada una de las dimensiones del burnout y los años de antigüedad, para lo cual se observan bajos puntajes en el coeficiente de Pearson, así como inexistentes niveles de significación, por lo que no hay relaciones significativas entre los años de antigüedad en la organización y los niveles de desgaste ocupacional en los trabajadores de esta muestra.

Tabla 42

Correlaciones entre las dimensiones de burnout y los años de antigüedad

Variables	Años de antigüedad		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
AE	61	-0,19	0,13
CN	61	-0,17	0,17
EP	61	0,14	0,25

Igualmente, en la tabla 43, al comparar las correlaciones bivariadas entre los años de antigüedad a la organización y los estilos de afrontamiento, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 43

Correlaciones entre los estilos de afrontamiento y años de antigüedad

Variables	Años de antigüedad		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
RAC	61	-0,01	0,89
EMO	61	-0,05	0,67
DES	61	0,01	0,92
EVI	61	0,10	0,43

En la tabla 44 se compara la sensibilidad emocional y los años de antigüedad, para la cual las correlaciones bivariadas calculadas no arrojaron valores de significancia estadística y por lo tanto no existen interacciones relevantes entre las mismas.

Tabla 44

Correlación entre sensibilidad emocional y años de antigüedad

Variables	Años de antigüedad		
	N	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
SIP	61	-0,17	0,18
DE	61	-0,12	0,35
SEN	61	-0,08	0,53

Al comparar los puntajes promedios en cada variable psicosocial, se puede concluir que la variable años de antigüedad no resultó un factor de peso para explicar la varianza observada en estas.

6.5.4. Comparación por área de recursos humanos al que pertenece

En este apartado se lleva a cabo el análisis de varianza de una vía para evaluar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las distintas áreas

de recursos humanos y los niveles obtenidos en desgaste ocupacional, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional.

Al comparar los puntajes obtenidos en cada dimensión del burnout en función del área de recursos humanos al que pertenecen los participantes bajo estudio, se observa en *agotamiento emocional*, que el departamento de Reclutamiento y Selección obtiene el puntaje promedio más alto ($\bar{X} = 17,33$), siguiéndole Compensación y Remuneración ($\bar{X} = 14,25$), luego Seguridad y Salud Laboral ($\bar{X} = 14,25$), Administración y Nómina ($\bar{X} = 11,88$), Planificación y Desarrollo ($\bar{X} = 10,33$) y por último Bienestar Social y/o Relaciones Laborales ($\bar{X} = 11,88$). Sin embargo con un valor de significación de 0,08 estas diferencias no resultaron estadísticamente significativas (tabla 45).

En la dimensión cinismo el departamento de Compensación y Remuneración tienen el puntaje promedio más alto ($\bar{X} = 12,00$), le sigue Administración y Nómina ($\bar{X} = 10,66$), Reclutamiento y Selección ($\bar{X} = 10,33$), luego Seguridad y Salud Laboral ($\bar{X} = 09,28$), Planificación y Desarrollo ($\bar{X} = 07,44$) y por último Relaciones Laborales ($\bar{X} = 07,31$). El valor de significación es 0,06 y por tanto las diferencias aquí observadas no constituyen diferencias estadísticamente significativas.

En la dimensión *eficacia profesional* se observan puntajes promedios altos en general en todas las distintas áreas de recursos humanos y de acuerdo con el valor de significación observado (0,92) ninguna de las diferencias anteriores constituyen diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 45

Comparación entre las dimensiones de burnout y el área de RRHH

Área de RRHH	Dimensiones del burnout			
	n	AE	CN	EP
Reclutamiento y Selección	9	17,33	10,33	40,77
Planificación y desarrollo	9	10,33	07,44	40,33
Administración/Nómina	9	11,88	10,66	40,55
Bienestar Social/Rel. Lab.	16	09,75	07,31	40,56
Compensación y Remun.	4	14,25	12,00	39,00
Seguridad y Salud Lab.	14	12,62	09,28	39,21
<i>Sig.</i>		0,08	0,06	0,92

Al comparar los estilos de afrontamiento según el área de recursos humanos al que pertenecen los participantes, se observan en líneas generales puntajes promedios que se encuentran muy cercanos entre sí y en donde los valores de significación reflejan que no existen diferencias significativas para ninguno de los estilos de afrontamiento al estrés en función del área de recursos humanos al que pertenecen (tabla 46).

Tabla 46

Comparación entre los estilos de afrontamiento y el área de RRHH

Área de RRHH	Dimensiones del burnout				
	n	RAC	EMO	DES	EVI
Reclutamiento y Selección	9	23,00	6,88	17,11	4,55
Planificación y desarrollo	9	24,44	5,33	17,55	4,11
Administración/Nómina	9	23,55	6,55	15,55	5,11
Bienestar Social/Rel. Lab.	16	21,87	5,25	16,31	5,25
Compensación y Remun.	4	25,25	6,75	19,00	8,50
Seguridad y Salud Lab.	14	22,50	6,21	15,21	5,28
<i>Sig.</i>		0,59	0,68	0,70	0,21

En la tabla 47 se evalúan correlaciones entre sensibilidad emocional y las áreas de recursos humanos, observando en líneas generales puntajes promedios muy cercanos entre sí y los valores de significancia para cada dimensión que reflejan la inexistencia de diferencias estadísticamente significativas entre sí.

Tabla 47

Comparación entre la sensibilidad emocional y el área de RRHH

Área de RRHH	Sensibilidad Emocional			
	n	SIP	DE	SEN
Reclutamiento y Selección	9	8,55	2,88	5,44
Planificación y desarrollo	9	8,33	2,55	4,11
Administración/Nómina	9	8,22	2,55	3,22
Bienestar Social/Rel. Lab.	16	7,12	3,93	3,62
Compensación y Remun.	4	7,50	4,25	6,25
Seguridad y Salud Lab.	14	7,92	4,28	5,64
<i>Sig.</i>		0,57	0,26	0,31

6.6. Análisis de regresión

Para conocer la capacidad predictiva de los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional sobre los niveles de desgaste ocupacional en la muestra de personal del área de recursos humanos, se procedió a aplicar un análisis de regresión múltiple, que según Kerlinger y Lee (2001), es un método que permite predecir el valor de una variable dependiente, a partir del conocimiento de dos o más variables independientes.

Los supuestos del modelo de análisis de regresión sostienen que las variables deben distribuirse de manera normal, los residuales de la variable dependiente deben ser normales, linealidad de las variables, evitar la relación entre las variables independientes (multicolinealidad) y la homogeneidad de las variables independientes (homocedasticidad).

La normalidad de las variables del estudio se describe a continuación a través del coeficiente Kolmogorov-Smirnov, y se muestra de forma resumida en la tabla 48.

Tabla 48

Coeficiente Kolmogorov-Smirnov de las variables de estudio

Variables	p
Agotamiento Emocional	0,019
Cinismo	0,076*
Eficacia Profesional	0,000
Afrontamiento Racional	0,076*
Afrontamiento Emocional	0,395*
Afrontamiento por Desapego Emocional	0,666*
Afrontamiento por Evitación	0,293*
Sensibilidad Interpersonal Positiva	0,153*
Distanciamiento Emocional	0,168*
Sensibilidad Egocéntrica Negativa	0,029

Como puede apreciarse con respecto a la variable Burnout, en las dimensiones agotamiento emocional (0,01; $p < 0,05$) y eficacia profesional (0,00; $p < 0,05$) sí hay diferencias significativas con respecto a la distribución normal, lo que implica que no se distribuyen de manera normal. Por su parte, la dimensión *cinismo* sí presentó una distribución normal (0,08).

Al detallar la variable *estilos de afrontamiento* en todas su dimensiones se observa que tanto estilos de afrontamiento racional (0,07), afrontamiento emocional (0,39), por desapego emocional (0,66) y por evitación (0,29) presentan una distribución normal.

Por último, para la variable sensibilidad emocional se observa que las dimensiones *sensibilidad interpersonal positiva* (0,15) y *distanciamiento emocional*

(0,16) se distribuyen de manera normal; mientras que la sensibilidad egocéntrica negativa con un valor de 0,02 ($p < 0,05$) no se distribuyó normalmente.

Las variables agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, que actúan como variables dependientes, cumplen con el criterio de independencia de los errores, obteniéndose coeficientes Durbin-Watson que se encuentran entre 1,5 y 2,5, lo que indica que no hay correlación entre los errores (tabla 49).

Tabla 49

Coefficientes Durbin - Watson para las dimensiones de burnout

Dimensiones de Burnout	D-W
Agotamiento Emocional	2,02
Cinismo	2,19
Eficacia Profesional	2,09

Al evaluar si las variables independientes están relacionadas entre sí, se debe revisar uno de los apartado anteriores que describe la relación entre las variables independientes, para lo cual se obtuvo que de 12 posibles relaciones entre las variables (tabla 13), sólo 2 resultaron estadísticamente significativas.

En este sentido se procede a realizar el análisis de regresión para cada una de las dimensiones de la variable dependiente, tomando en cuenta todas las variables independientes y el hecho de que las conclusiones deben manejarse con precaución debido a que los supuestos no se cumplen en su totalidad.

6.6.1. Agotamiento Emocional

Para predecir agotamiento emocional el análisis de regresión encontró que las variables relevantes son el *afrontamiento emocional* y la *sensibilidad egocéntrica negativa*; para ello, arrojó dos modelos, el primero incluye la variable independiente

afrontamiento emocional y el modelo 2 que incluye tanto afrontamiento emocional como sensibilidad egocéntrica negativa.

Al ubicar el modelo 2 (tabla 50), se observa que la correlación múltiple entre las dos variables es de 0,609, y un R^2 de 0,35, lo que implica que el 35% de las variaciones en agotamiento emocional de los trabajadores del área de recursos humanos puede ser explicado con base en sus niveles de afrontamiento emocional y de sensibilidad egocéntrica negativa.

Se evalúan los coeficientes tipificados ó β que nos permite establecer cuál es la dirección del efecto de las variables independientes sobre la dependiente y cuál es la magnitud de tal efecto. En este sentido encontramos que tanto *afrontamiento emocional* como *sensibilidad egocéntrica negativa* poseen β de signo positivo (0,441; 0,260), lo que significa que ambas contribuyen de forma positiva al *agotamiento emocional*; es decir, los participantes que emplean más afrontamiento emocional presentan más agotamiento emocional y los que tienen más sensibilidad egocéntrica negativa también presentan mayores niveles de agotamiento emocional. Así mismo, la variable con mayor peso explicativo para el agotamiento emocional es el afrontamiento emocional.

Tabla 50

Regresión entre variables independientes y Agotamiento Emocional

Variable Dependiente Agotamiento Emocional							
Modelo	Variable	β	t	R	R^2 corregida	F	KS
1	EMO	0,564	5,25	0,564	0,307	27,58	
2	EMO	0,441	3,72				
	SEN	0,26	2,19	0,609	0,349	17,109	0,414

Luego, al detallar el gráfico de probabilidad normal para analizar los residuos (figura 7), resulta difícil establecer que tanto se separan los puntos sobre la línea para evaluar si se está cumpliendo o no el supuesto de normalidad de los residuos. La prueba de Kolmogorov-Smirnov (tabla 50), arrojó una significación de 0,414, lo que implica que los residuos no presentan diferencias significativas con respecto a la normal.

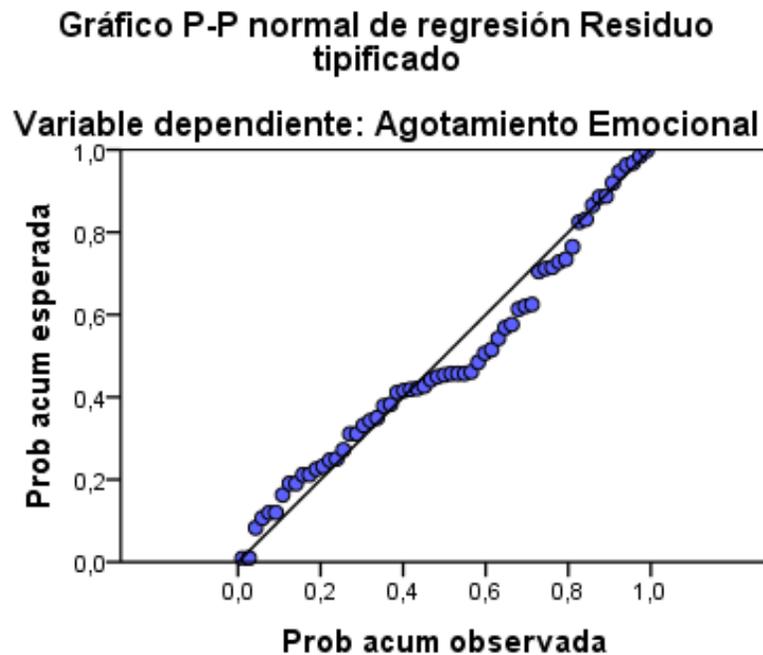


Figura 7. Gráfico de probabilidad normal de los residuos para el análisis de regresión de agotamiento emocional.

6.6.2. Cinismo

El análisis de regresión arrojó a la sensibilidad egocéntrica negativa, afrontamiento emocional y sensibilidad interpersonal positiva como variables relevantes para predecir el nivel de cinismo en la muestra de personal del área de Recursos Humanos.

Al observar en el modelo 3 la correlación múltiple entre las tres variables, esta tiene un valor de 0,599, y un R^2 de 0,326, lo que implica que el 32,6% de las

variaciones en Cinismo pueden ser explicadas con base en las dimensiones sensibilidad egocéntrica negativa, afrontamiento emocional y sensibilidad interpersonal positiva (tabla 51).

Ahora para evaluar las contribuciones de cada variable que predice cinismo se revisan los valores de β , encontrando que la contribución de las tres variables es directa, lo que significa que a mayor sensibilidad egocéntrica negativa, mayor afrontamiento emocional y mayor sensibilidad interpersonal positiva, mayor cinismo. Y al observar los valores absolutos se encuentra que la variable con mayor peso predictivo es el afrontamiento emocional por tener la β más alta (0,325), le sigue la sensibilidad egocéntrica negativa ($\beta = 0,261$) y finalmente la sensibilidad interpersonal positiva ($\beta = 0,227$).

Tabla 51

Regresión entre variables independientes y Cinismo

Variable Dependiente Cinismo							
Modelo	Variable	β	t	R	R ² corregida	F	KS
1	SEN	0,484	4,25	0,484	0,222	18,07	
2	SEN	0,334	2,69				
	EMO	0,318	2,56	0,559	0,289	13,18	
3	SEN	0,261	2,07				
	EMO	0,325	2,7				
	SIP	0,227	2,03	0,599	0,326	10,65	0,355

El gráfico de probabilidad normal de los residuos (figura 8) y la prueba de Kolmogorov-Smirnov (tabla 51) cuyo resultado es 0,355, indican que no existen diferencias significativas entre la distribución de los residuos y la distribución normal y por lo tanto si se cumple el supuesto de normalidad.

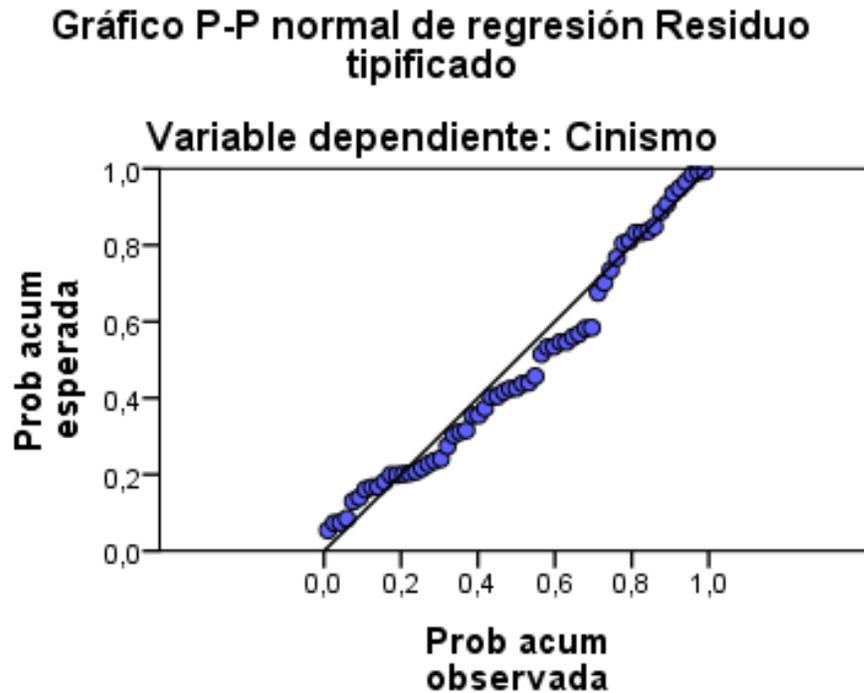


Figura 8. Gráfico de probabilidad normal de los residuos para el análisis de regresión de cinismo.

6.6.3. Eficacia Profesional

En la tabla 52 se observa que Distanciamiento Emocional es la única del set de variables explicativas que permiten predecir la Eficacia Profesional. El R^2 es 0,078, lo que implica que el 7,8% de la Eficacia Profesional puede ser explicada con base en el Distanciamiento Emocional y éste en líneas generales, constituye un porcentaje bajo. Por otra parte, el coeficiente tipificado o β presenta signo negativo (-0,305), lo que implica que a menor distanciamiento emocional mayor eficacia profesional y viceversa.

Tabla 52

Regresión entre variables independientes y Eficacia Profesional

Variable Dependiente Eficacia Profesional							
Modelo	Variable	β	t	R	R ² corregida	F	KS
1	DE	-0,305	-2,46	0,305	0,078	6,05	0,001

El gráfico de probabilidad normal (figura 9) y la prueba KS (tabla 52), arrojó el valor de 0,001 lo que implica que la distribución de los residuos no es normal y por lo tanto se está incumpliendo el supuesto de normalidad. En este sentido, las conclusiones de este análisis de regresión para eficacia profesional deben ser tratadas con precaución en vista de que no se cumple tal supuesto.

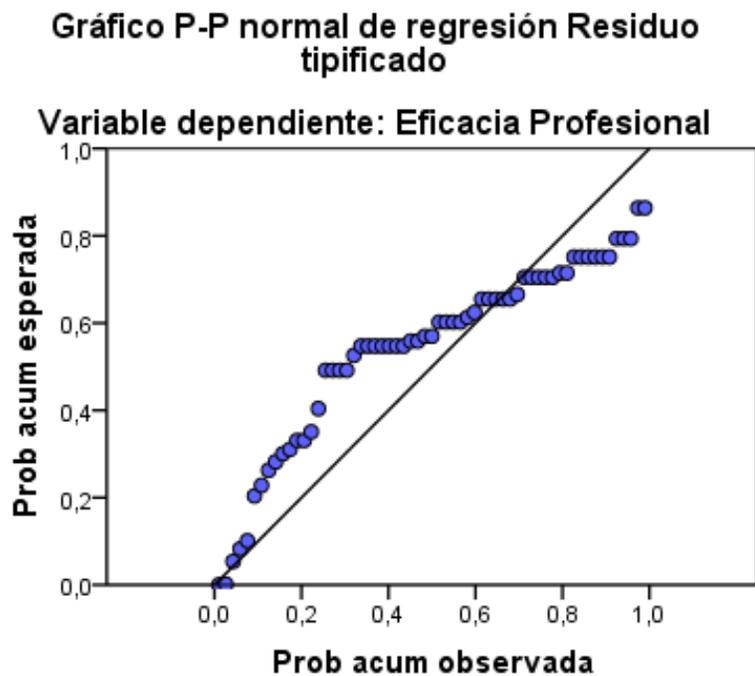


Figura 9. Gráfico de probabilidad normal de los residuos para el análisis de regresión de eficacia profesional.

VII. DISCUSIÓN

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la capacidad predictiva de los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional sobre los niveles de desgaste ocupacional de los trabajadores de una muestra de personal del área de recursos humanos de dos entidades bancarias. Así mismo, se planteó como objetivos específicos evaluar el comportamiento de los estilos de afrontamiento y de la sensibilidad emocional en la muestra estudiada, compararlas en función de las variables sociodemográficas y organizacionales, y finalmente establecer relaciones entre estas variables.

La discusión de los resultados se realiza tomando como referencia el modelo de Burnout de Maslach, Schaufeli y Leiter (1996, c.p. Moreno, Rodríguez y Carvajal, 2001), el cual describe al Síndrome de Burnout como “una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional” pp. (397).

También se toman en cuenta el modelo de Estilos de Afrontamiento de Roger, Jarvis y Najarian (1993, c.p. Torres, 2010) y el modelo de Sensibilidad Emocional de Guarino (2004) para explicar la influencia de las variables de personalidad sobre el burnout.

En primer lugar, se discutirán los resultados de las variables, resaltando los hallazgos y características más importantes. Seguidamente, se hablará de la comparación entre las variables, atendiendo a características socio-demográficas como y organizacionales, así como también las relaciones significativas encontradas entre las variables, respondiendo con ello a los objetivos específicos.

Finalmente, se discuten los resultados de la predicción de los estilos de los estilos de afrontamiento y de la sensibilidad emocional sobre los niveles de desgaste ocupacional o burnout en los trabajadores del área de recursos humanos.

Con respecto a la evaluación de niveles de burnout, los resultados obtenidos evidencian que existen bajos niveles de desgaste ocupacional, más no inexistente, pues de hecho hubo bastante variabilidad en lo que a agotamiento emocional y cinismo respecta, no siendo así para eficacia profesional en donde la gran mayoría de los participantes puntuaban con los valores más altos para tal escala. En líneas generales se evidenciaron altos niveles de eficacia profesional y bajos niveles de agotamiento emocional y de cinismo en este mismo orden de puntuación.

Estos hallazgos evidentemente contrastan con los planteamientos de Teoh, Yau y Chong (2011), Gorkin (2001), Kahnweiler (2006) y Levinson (1996) quienes alegan sobre los distintos fenómenos y situaciones de estrés mantenido al que se encuentran expuestos los gerentes y el personal en general de recursos humanos.

En este sentido, es prudente recordar que Lazarus y Folkman (1986, c.p. Torres, 2010) hacen alusión a que la evaluación de cualquier evento estresante va a depender, entre otras cosas, de la relación que se establece con el ambiente en el que aparece la situación, lo que le da mucha relevancia a considerarlas en detalle, y a no pretender hacer generalizaciones entre distintos ambientes, por muy similares que parezcan. Estos detalles pueden estar relacionados con el tipo de cultura organizacional y el clima de trabajo que son relevantes en la percepción de estrés por parte de los trabajadores.

Se puede destacar que la variable cinismo tuvo un amplio recorrido y variabilidad, es decir, hubo participantes que puntuaron en los niveles más altos para la misma; esto no es representativo a nivel de promedio pero es importante considerar que desde la postura de Edelwich y Brodsky (1980, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) el síndrome de burnout si puede “contagiarse” entre los trabajadores a través

de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral y de hecho se explica su prolongación en el tiempo en forma de estilos conductuales y actitudinales de los trabajadores de la organización, y su instauración como una forma de cultura organizacional (Gil Monte y Peiró, 1997).

Puede afirmarse entonces que la muestra de personal del área de recursos humanos presentan bajos niveles de burnout, en tanto que predomina los altos niveles de eficacia profesional, caracterizado por la creencia de que el trabajo vale la pena y la sensación de competencia al ejecutar las tareas que forman parte de su labor; y a su vez, se encontraron bajos niveles de agotamiento emocional y así como de cinismo.

Esto resulta positivo desde la perspectiva del rol que deben cumplir los gerentes y su personal en general del área de recursos humanos, especialmente por la calidad de servicio que se espera estén dispuestos a brindar y por el dinamismo que se presenta naturalmente en estos departamentos.

Al comparar los hallazgos en esta muestra de trabajadores con los obtenidos por Figuera (2007) a través del mismo instrumento en una muestra de empleados del área de tecnología, se evidencia que los empleados del área de recursos humanos obtuvieron altos niveles en eficacia profesional, similar al puntaje promedio de los empleados del área de tecnología para esta dimensión. Mientras que al comparar los niveles de agotamiento emocional y cinismo, se encontraron niveles superiores en los empleados de tecnología que en los trabajadores de esta muestra de estudio.

Por otra parte, con respecto a los hallazgos de Torres (2010) quien evalúa burnout en una muestra de médicos oncólogos, al comparar los puntajes promedios ponderados resultaron más altos los niveles de desgaste emocional y cinismo los de la muestra de personal del área de recursos humanos del presente estudio en comparación con los de los médicos oncólogos; sin embargo, los participantes de esta muestra también obtuvieron niveles superiores en eficacia profesional.

En lo que respecta a los estilos de afrontamiento, en esta investigación son asumidos como un conjunto de disposiciones o tendencias generales del individuo, estables y permanentes en el tiempo para manejar las circunstancias demandantes del entorno (Roger et al., 1993, c.p. Torres, 2010).

El estilo de afrontamiento racional es el más utilizado por los participantes de la muestra bajo estudio, quienes se caracterizan por enfocarse en las características objetivas del problema y buscar las soluciones viables para las mismas; es decir, se enfocan en estrategias que intentan modificar el estresor y este constituye desde todo punto de vista el estilo más adaptativo.

En segundo lugar, los trabajadores optan por el desapego emocional ante las circunstancias estresantes, separando así de manera adaptativa sus emociones de las de los otros, e impidiendo que las problemáticas y quejas vulneren su equilibrio personal y emocional. Desde esta perspectiva, los trabajadores suelen entonces reaccionar objetivamente antes los eventos imprevistos o que puedan salir de la rutina.

En tercer lugar se sitúa el afrontamiento emocional y por último el afrontamiento por evitación, siendo estos últimos los estilos menos empleados por los trabajadores, quienes en este sentido no tienden a involucrarse emocionalmente pero tampoco a darle la espalda al problema.

Esto de hecho resulta positivo, ya que Flores (2009), en su estudio sobre el efecto de las estrategias de afrontamiento y la justicia organizacional sobre el burnout en una muestra de 150 profesionales de la salud mental, encontró que en la medida en que estos profesionales utilicen estrategias basadas en la emoción tendrán mayores probabilidades de desarrollar el síndrome de burnout.

Y por otra parte Roger, Jarvis y Najarian (1993, c.p. Torres, 2010), asevera que el afrontamiento por evitación es uno de los factores de alto riesgo para preservar un buen estado de salud, ya que implica que los individuos se distancien de sus problemas reales, sin resolverlos, dejando de tomar las debidas acciones para la disminución de las consecuencias negativas que éstos acarrearán.

En general los trabajadores de recursos humanos emplean frecuentemente estilos de afrontamiento racional y por desapego emocional y este resultado, puede ser interpretado con base en la teoría de Roger et al. (1993, c.p. Torres, 2010), que expone que tanto la estrategia racional como la de desapego emocional constituyen los dos estilos de afrontamiento más adaptativos al estrés.

Al comparar estos hallazgos con los obtenidos por Bethelmy (2006) en médicos de diversas disciplinas, coincide en que estos también utilizaban los estilos de afrontamiento racional y por desapego emocional, y resultaron ser moderadores de la relación entre el control decisonal (componente del estrés laboral) y la manifestación de síntomas físicos.

Herrera (2006), quien estudió el rol moderador de la sensibilidad emocional, en su dimensión negativa y el afrontamiento, en 130 cadetes de la Escuela Naval de Venezuela, encontró una clara preferencia por el uso de estrategias de afrontamiento racional, aunque se destaca que también utilizan el resto de los estilos de afrontamiento.

En un trabajo realizado en el país sobre factores psicosociales relacionados con la salud de profesionales desempleados, Sojo (2006) también reporta la predominancia de la tendencia a utilizar el afrontamiento racional por encima de cualquier otro estilo, lo cual que invita a plantear la posibilidad de investigaciones posteriores con muestras mayores a fin de constatar si éste es un estilo propio de quienes tienen algún grado de instrucción universitaria en Venezuela (Torres, 2010).

Por otra parte, Aldana (2010, c.p. Torres, 2010) estudió sobre los estilos de afrontamiento con cuidadoras de pacientes con demencia tipo Alzheimer, encontrando que tanto el grupo informal como el formal no profesional, utilizaban mayormente un estilo de afrontamiento racional.

Torres (2010) consigue resultados similares en los médicos oncólogos venezolanos, quienes suelen emplear estilos de afrontamiento racional y por desapego, y estos jugaron un papel protector en la relación salud- enfermedad para los mismos.

En este sentido, se sustenta una vez más el efecto protector del estilo de afrontamiento racional, que constituye un facilitador de los procesos cognitivos para identificar objetivos y buscar soluciones dentro de un dominio adaptativo, en concordancia con lo propuesto por Lazarus y Folkman (1986, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997).

Como puede apreciarse, los participantes de la muestra utilizan estilos de afrontamiento al estrés que se consideran adaptativos, funcionales y protectores de la salud, según la literatura y las investigaciones encontradas. Así mismo, hacen menor uso de los estilos emocional y por evitación, que a su vez son considerados menos adaptativos, ya que determinan un mayor riesgo para experimentar las consecuencias del estrés.

En lo que respecta a la sensibilidad emocional, es necesario recordar que este constructo define la alta disposición de los individuos a experimentar intensas emociones negativas frente a las demandas ambientales, así como la habilidad para reaccionar ante las emociones expresadas por otros. De esta manera, se asume la sensibilidad emocional no sólo como la expresión de la reactividad emocional negativa de los individuos, sino que se amplía su espectro hacia una dimensión más positiva y adaptativa de emocionalidad (Guarino, 2005).

La sensibilidad interpersonal positiva obtuvo el mayor puntaje, constituyendo un rasgo característico en los trabajadores de recursos humanos, lo que implica su capacidad de ser empáticos, reconocer las emociones de sus compañeros y clientes, así como manejarlas de forma adecuada. La sensibilidad egocéntrica negativa también se encontró pero con menor fuerza, lo que implica que estos trabajadores tienden, aunque en menor medida, a centrar sus emociones en sí mismos y se les dificulta el contacto emocional con los demás. El distanciamiento emocional fue la última de las dimensiones, lo que significa que estos participantes no tienden a eludir las emociones de los otros sino que más bien (y en concordancia con los puntajes obtenidos en sensibilidad interpersonal positiva) suelen ser asertivos.

Al comparar estos hallazgos, con los obtenidos predominantemente en el área médica o asistencial por Bethelmy (2006) en una muestra de médicos de unidades críticas de hospitales de Caracas, se observa que en esta muestra también predominó la sensibilidad interpersonal positiva sobre las otras dimensiones. Así mismo, en el estudio llevado a cabo por Torres (2010) en médicos oncólogos la sensibilidad interpersonal positiva obtuvo los niveles más altos al evaluar sensibilidad emocional.

Estos resultados en el área asistencial apoyan la suposición de Guarino (2004) de que la sensibilidad interpersonal positiva es una característica que debería estar presente en personas con profesiones de ayuda, tales como los médicos, ya que se espera que este tipo de profesionales manifiesten empatía y disposición de ayudar a otras personas que se encuentren en circunstancias difíciles; y se puede extrapolar que el resultado encontrado también resulta una característica deseable en trabajadores que están en constante trato con clientes internos y externos como suelen ser los gerentes y el personal en general que labora en recursos humanos.

Además, Guarino (2004) señala que esta manifestación de la empatía, aunque deseable en los profesionales de la medicina, no siempre es positiva si no va acompañada de estrategias de afrontamiento adecuadas, especialmente la de

desapego emocional, la cual minimiza los efectos negativos del involucramiento personal en las emociones de los otros. En este estudio se cumplen ambas características, ya que los trabajadores de esta muestra presentan predominantemente una sensibilidad interpersonal positiva y hacen uso frecuente del afrontamiento por desapego emocional, lo cual se constituye en una característica protectora para la salud y el equilibrio de los mismos.

En este orden de ideas, puede afirmarse entonces que la muestra estudiada presenta las características de personalidad deseables para el tipo de área en que laboran, al igual que los estilos de afrontamiento más funcionales para manejar las situaciones estresantes de manera efectiva, evitando de esta manera el desgaste ocupacional.

A continuación se discuten los resultados encontrados en referencia a las correlaciones entre las variables predictoras, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional.

Por una parte se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre el estilo de afrontamiento emocional y la sensibilidad egocéntrica negativa, lo que es congruente con los resultados reportados en varios estudios previos con respecto a la asociación positiva que existe entre medidas de afectividad/emocionalidad negativa y el uso de estilos de afrontamiento emocional y de evitación como lo reporta Guarino (2004; 2005) y con lo encontrado por Herrera (2006), Bethelmy (2006), Lousinha (2009) y Guarino (2009), Torres (2010), usando los mismos instrumentos, en cuanto a la relación entre la sensibilidad egocéntrica negativa y los estilos de afrontamiento más desadaptativos como el afrontamiento emocional y de evitación. Los sujetos con alto puntaje en sensibilidad egocéntrica negativa usan significativamente más afrontamiento de evitación y emoción, a la vez que son menos propensos a usar afrontamiento racional y por desapego emocional.

Es conveniente resaltar que el afrontamiento emocional es de los menos empleados y la sensibilidad egocéntrica negativa no constituye una característica predominante en estos trabajadores.

Igualmente, se encontraron asociaciones significativas entre el distanciamiento emocional y el estilo de afrontamiento por desapego emocional. Esto podría resultar contradictorio si se considera que el afrontamiento por desapego emocional ha sido conceptualizada como una forma funcional y adaptativa de lidiar con los eventos estresantes (Roger, Jarvis y Najarian, 1983, c.p. Torres, 2010; Guarino, Sojo y Bethelmy, 2007) mientras que el distanciamiento emocional está referido a una forma de reactividad poco deseable (Guarino, 2004).

Sin embargo, en este caso para los trabajadores del área de recursos humanos, el mantenerse alejado y establecer distancia de las expresiones emocionales de los clientes está relacionado con afrontar los estresores ambientales en forma poco emocional, viendo las situaciones desde una perspectiva más objetiva y sin involucrarse directamente con sus sentimientos y angustias. Idénticos resultados reportaron Guarino, (2004) con estudiantes universitarios, Herrera (2006) con cadetes, Bethelmy (2006) con médicos de unidades críticas y Torres (2010) con médicos oncólogos, donde las dimensiones de distanciamiento emocional y afrontamiento por desapego resultaron positivamente asociadas.

En relación a las características psicosociales, en función de los factores sociodemográficos, las comparaciones relevantes con base en las interacciones obtenidas fueron en función del género, la edad, el estado civil, nivel instruccional, existencia o no de hijos.

En función del género, al evaluar niveles de desgaste ocupacional, las mujeres reportaron significativamente mayores niveles de eficacia profesional en comparación con los hombres, y Gil Monte y Peiró (1997) aseguran que para los sentimientos de agotamiento emocional y eficacia profesional los resultados no son concluyentes y

aparecen influidos por las características del estudio (muestra, instrumento, país). Así mismo, estos autores reconocen que en múltiples estudios se han obtenido diferencias significativas en la dimensión cinismo, de manera que los varones suelen puntuar más alto que las mujeres.

En cuanto a las diferencias encontradas en los estilos de afrontamiento en función del género, se encuentra que los hombres emplean con mayor frecuencia el estilo de afrontamiento racional y esto es estadísticamente superior a la frecuencia con que lo hacen las mujeres. Este hallazgo puede compararse con el de Torres (2010) quien concluye que las mujeres médicas se diferencian de sus colegas hombres por hacer más uso del afrontamiento emocional, es decir, expresan a nivel emocional su grado de tensión psicológica. Esto coincide con Guarino y Feldman (1995, c.p. Torres, 2010), quienes afirman que existen diferencias entre la forma de afrontar algunas situaciones por los hombres y mujeres, destacando que las mujeres acuden más a estilos emocionales, mientras que los hombres van más hacia lo racional.

Así mismo, estos resultados concuerdan con los hallazgos de Matud (2004 c.p. Torres, 2010) quien realizó un estudio para medir los niveles de estrés en una muestra española y los estilos de afrontamiento utilizados por hombres y mujeres, medidos por el cuestionario de Roger et al. (1993). Los resultados mostraron que las mujeres y hombres utilizaban estilos diferenciales, donde los hombres hacían mayor uso del afrontamiento racional y por desapego, mientras que las mujeres el afrontamiento emocional y de evitación.

Esto contrasta con los hallazgos de Herrera (2006) en cadetes venezolanos, en el cual los resultados en los estilos de afrontamiento en función del género demostraron un comportamiento similar para ambos sexos, encontrando que tanto los hombres como las mujeres utilizan de la misma manera los distintos estilos de afrontamiento, observando que ambos tienden hacia los estilos más funcionales (racional y por desapego emocional).

En líneas generales, el género representó un factor de peso en la dimensión eficacia profesional, encontrando que las mujeres puntuaron con un promedio superior al de los hombres; por otra parte, en lo referente a los estilos de afrontamiento, los hombres obtuvieron un puntaje promedio superior al de las mujeres en cuanto a la tendencia a utilizar el estilo de afrontamiento racional ante las situaciones de estrés.

Phelps y Jarvis (1994, c.p. Martínez y Morote, 2001) expresan que los estilos de afrontamiento parecen estar influenciados por los patrones de socialización a los que nos vemos expuestos desde pequeños. En el caso de las mujeres se produce la apertura social y familiar hacia la expresión de los sentimientos y la comunicación y el uso de la fantasía frente a los problemas. Por el contrario, para los varones la inhibición de sus emociones es incentivada así como el desarrollo de su autonomía, descuidando la interdependencia y la habilidad en las relaciones interpersonales. Gil Monte y Peiró (1997) explican las diferencias significativas encontradas en la dimensión cinismo en función de estos patrones de socialización descritos.

Con respecto a los hallazgos encontrados entre género y sensibilidad emocional, las mujeres reportaron mayor sensibilidad interpersonal positiva que los hombres, pero tales diferencias no resultaron estadísticamente significativas. A este respecto, vale referir los hallazgos de Guarino y Roger (2005) que apuntan a la mayor empatía que suelen mostrar las mujeres y su mayor habilidad para mostrar comprensión y preocupación por los otros, en comparación con los hombres.

Con respecto a la edad, ésta no reflejó interacciones relevantes con ninguna de las variables psicosociales estudiadas. Sin embargo, Gil Monte y Peiró (1997), expresan en relación al burnout y la edad, que aunque los resultados no son tampoco concluyentes, un alto porcentaje de estudios obtienen que a mayor edad los sujetos expresan menos sensación de desgaste o agotamiento en el trabajo. En algunos estudios se estratifican en intervalos la variable edad y se obtienen

relaciones significativas de tipo curvilíneo entre ambas variables siendo en general los índices de manifestar desgaste ocupacional bajo entre los 20 y 25 años, altos desde los 25 a los 40 años y mínimo a partir de los 40 años aproximadamente (Farber, 1984, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997).

Zabel y Zabel (1982, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) consideran que frente a los más jóvenes los profesionales de más edad han desarrollado a lo largo de su vida mejores estrategias de afrontamiento al estrés y expectativas profesionales más reales. Es cierto que los profesionales que llegan a la madurez en su profesión pueden desarrollar una variedad de conductas y modelos actitudinales para reducir la probabilidad de quemarse por el trabajo, lo que explicaría las diferencias significativas obtenidas.

Al estudiar posibles relaciones entre el estado civil y los niveles de desgaste ocupacional, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional no se encontró varianza observada que pudiese explicarse en función de esta variable sociodemográfica. Sin embargo, Gil Monte y Peiró (1997) explica con respecto al burnout y el estado civil, que la casi totalidad de autores que han encontrado algún tipo de relación significativa con el síndrome ha sido en el sentido de que los sujetos casados experimentan índices menores de burnout que los no casados, y ello en diferentes profesiones tales como personal hospitalario, maestros, trabajadores sociales, policías, entre otras. No obstante en un gran número de estudios, no aparecen relaciones significativas entre ambas variables.

Los argumentos reflejados en la literatura para explicar esta falta de relación significativa apuntan a que no es el estado civil en sí (casado vs. no casado) lo que influye en el proceso de desgaste en el trabajo sino el apoyo socioemocional recibido por parte de los familiares (la esposa o esposo en este caso) y la calidad de las relaciones conyugales, así como la satisfacción/insatisfacción matrimonial (Gil Monte y Peiró, 1997). Al explicar las relaciones significativas Leiter (1990, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) considera que los recursos familiares complementan a los de los

compañeros del trabajo para aliviar el síndrome de desgaste en el trabajo o prevenir su desarrollo. En este sentido, la vida en familia puede influir en los sujetos en el sentido de hacerles más expertos en el tacto con los demás y sus problemas.

Al evaluar el nivel instruccional junto con las variables psicosociales, este constituyó un factor que se relaciona significativamente con la dimensión eficacia profesional (para la variable burnout) y con el distanciamiento emocional (al evaluar la sensibilidad emocional); se encontró que los participantes con el nivel instruccional de licenciados y quienes se encuentran cursando postgrado tienen niveles más altos en la dimensión eficacia profesional que los participantes que se encuentran cursando licenciatura. Así mismo, para distanciamiento emocional, se observa que los participantes con el nivel instruccional de bachiller tienen los niveles más alto en distanciamiento emocional, en comparación con quienes se encuentran cursando postgrado o ya lo cursaron.

Esto podría ser evaluado en futuros estudios para indagar si mayores niveles de preparación e instrucción se relacionan con mayores sentimientos y creencias de eficacia en el trabajo y la tendencia a conferirle mayor sentido a la labor que se lleva a cabo. De acuerdo con Mc Clelland (1961, c.p. Petri y Govern, 2006), el continuar estudios superiores es una característica inherente a la orientación al logro, ya que implica llevar a cabo esfuerzo cuyos resultados o recompensas son en el largo plazo, y se caracteriza por el afán de superación y la constante supervisión de sí mismos.

Por otra parte, el distanciamiento emocional que tiende a ser visto como una característica poco funcional para las personas, resultó más bajo en los de mayor nivel instruccional, lo que podría corresponderse con los hallazgos que encuentran en muestras de participantes con instrucción universitaria, en los que suele destacar el desarrollo de estilos y reacciones más funcionales para lidiar con las emociones de los otros y la tendencia por tanto, a ser más asertivos.

En correspondencia con esto, Lousinha (2009) en su estudio con docentes universitarios, encontró bajos niveles en las dimensiones sensibilidad egocéntrica negativa y distanciamiento emocional, en tanto que valores medios para la sensibilidad interpersonal positiva.

Al evaluar el comportamiento de las variables psicosociales en función de la existencia o no de hijos así como del número de hijos, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los niveles experimentados de desgaste ocupacional, ni en la tendencia a usar ciertos estilos de afrontamiento. Sin embargo, al evaluar sensibilidad emocional, el análisis indicó que a mayor número de hijos mayores niveles de distanciamiento emocional.

Gil Monte y Peiró (1997), comentan que el hecho de que los trabajadores tengan o no hijos también ha sido una variable estudiada en relación al síndrome de desgaste ocupacional; hasta los momentos no se puede afirmar que existan resultados concluyentes al respecto y sólo un mínimo porcentaje de estudios ha obtenido relaciones estadísticamente significativas.

En los casos de diferencias significativas en los niveles de desgaste ocupacional en función de la existencia o no de hijos, la suposición es que los sujetos con hijos tienen más edad y por tanto son más maduros psicológicamente, tienen un estilo de vida más estable y una perspectiva diferente de la misma, son sujetos que tienden a preferir el salario u otros beneficios materiales y seguridad en el empleo a otros factores como el interés o desafío del trabajo, la realización personal o la insatisfacción laboral, y por lo tanto, no se preocupan por esos aspectos del trabajo. Así mismo, los sujetos sin hijos puede que tenga mayor tendencia a usar el trabajo como fuente de vida social, y esto les llevaría a implicarse excesivamente con la gente del ámbito laboral y por lo tanto un mayor riesgo de sufrir desgaste (Gil Monte y Peiró, 1997).

Otros autores por el contrario, como Manzano (1998 c.p. Martínez, 2010), argumentan que a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

Esto último puede tener relevancia con los resultados obtenidos en el presente estudio, en vista de que se observaron mayores niveles de distanciamiento emocional en quienes poseen mayor número de hijos. Martínez (2010) explica que, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes ante el burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia le hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. Esto podría tener relación con la postura de distanciamiento emocional que asumen antes los sentimientos y emociones negativos de los otros, creando una barrera para no verse afectados.

A continuación se discuten los hallazgos encontrados en los niveles de desgaste ocupacional, los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional en función de las variables organizacionales como el tipo de institución, el nivel o estrato organizacional en el que se encuentra, los años de antigüedad y el área de recursos humanos dentro de la que labora.

Al estudiar el tipo de institución con las variables, este constituyó un factor de peso en su relación con las mismas. En primer lugar se encontraron diferencias, en el comportamiento de la variable burnout, ya que los niveles en agotamiento emocional experimentados por los participantes que laboran en la entidad pública fueron superiores a los reportados por los participantes de la entidad privada. Y estas diferencias resultaron estadísticamente significativas.

Al evaluar los estilos de afrontamiento en función del tipo de institución al que pertenecen se constató que el puntaje promedio obtenido por los participantes de la institución privada en la tendencia a utilizar el estilo de afrontamiento racional resultó estadísticamente superior al de los trabajadores de la entidad pública.

Finalmente, se evaluaron las interacciones de la sensibilidad emocional y el tipo de institución, encontrando que el distanciamiento emocional es una característica de personalidad con mayor presencia en los trabajadores de la entidad pública en comparación con los de la entidad privada.

En líneas generales, la muestra de personal de recursos humanos de la entidad bancaria pública se encuentran más propensos a padecer del síndrome de desgaste ocupacional, en comparación con los trabajadores de la entidad privada. Esto con base en que los primeros presentan mayores niveles de agotamiento emocional y es característico el distanciamiento emocional, lo que no resulta deseable en la relación salud – enfermedad. Los participantes de la entidad privada por su parte, no sólo presentan menores niveles de agotamiento emocional sino que tienen una prevalencia sobre los trabajadores de la pública en utilizar estilos de afrontamiento racional, es decir enfocados en la solución del problema y modificación del estresor.

En otro contexto, Arias y González (2008) evaluaron los niveles de desgaste profesional en una muestra de educadores de instituciones públicas y privadas, que reveló mayores niveles de despersonalización y sentimiento de ineficacia profesional en los que laboran en instituciones públicas que los de las instituciones privadas, quienes a su vez reportaron mayores niveles de satisfacción con el trabajo en general.

Esto podría explicarse en parte, por el contexto que presentan las instituciones y la administración pública en general, con la variedad de necesidades que atiende, el volumen de fondos económicos que moviliza, el elevado número de personal adscritos al mismo, rigideces presupuestales y administrativas, la difícil sincronización entre los tiempos políticos y los organizacionales e incluso las viejas políticas y la resistencia al cambio (Waisbluth, 2008).

Las comparaciones en función del nivel organizacional de los trabajadores del área de recursos humanos, arrojaron diferencias significativas para agotamiento

emocional y sensibilidad interpersonal positiva. Los trabajadores del área de recursos humanos en cargos de la baja gerencia (jefes, coordinadores y especialistas), sufren más intensamente las manifestaciones del agotamiento emocional que la reportada por los analistas y asistentes. Por otra parte, los niveles de sensibilidad interpersonal positiva resultaron estadísticamente superiores en los gerentes y directores de departamento que los niveles reportados por los analistas y asistentes.

En la observaciones hechas por Levinson (1996) en directores y gerentes, reporta hallazgos sobre los altos niveles de desgaste ocupacional, manifestados a través de desahogos de ira sobre los subordinados y su familia, el distanciamiento emocional y la rigidez en el trato, intentos de escape a través del consumo de sustancias como alcohol y al desear intensamente el logro de algún objetivo y no alcanzarlo desencadenaban hostilidad hacia los demás y hacia ellos mismos.

Sin embargo, a nivel de gerencia media, los trabajadores (directores, gerentes de departamento) de esta muestra obtuvieron los niveles más altos en sensibilidad interpersonal positiva, lo que resulta deseable por la naturaleza de su trabajo. Levinson (1996) explica que liderar grupos implica el contacto permanente con todo tipo de personas y aunque frecuentemente estos contactos no son placenteros deben ser tolerados por las inherentes demandas del trabajo; de hecho debe lidiar con el empleado incompetente, con el egocéntrico, con el deprimido. Los gerentes deben balancear estos conflictos personales y hacer de esto un buen grupo de trabajo.

Al evaluar los años de antigüedad en la organización, no se encontraron correlaciones significativas que sugieran que este factor juegue un papel relevante en el estudio de las variables psicosociales en cuestión. Sin embargo, Gil Monte y Peiró (1997) sugieren que los trabajadores nuevos son más jóvenes e inexpertos y con menos estrategias de afrontamiento para prevenir las situaciones irregulares o que generen estrés, por lo que apuestan a que menos años de antigüedad, específicamente en el cargo y la profesión se está más propenso a sufrir de burnout.

Esto último, se contraría con los hallazgos de Arias, Fernández y González (2008), quienes encontraron en una muestra de educadores que los que tenían entre 6 y 10 de antigüedad presentaban mayores niveles de agotamiento emocional e ineficacia profesional, en comparación con aquello de antigüedad menor a 1 años.

Y por último, dentro de lo que constituye en objetivo de evaluar las variables psicosociales en función de las variables organizacionales se encuentra el área o subunidad de recursos humanos. Los niveles para cada variable y entre las distintas áreas o departamentos de recursos humanos resultaron similares, a excepción del departamento de reclutamiento y selección que a nivel de promedio se observan bastante superiores y distantes con respecto a los otros en agotamiento emocional; sin embargo estas características no resultaron estadísticamente significativas.

Esto último es congruente con las consideraciones de que los reclutadores y seleccionadores de personal se encuentran más susceptibles a las fuentes de estrés, debido a las numerosas demandas y el nivel de detalle y responsabilidad que implica encontrar el candidato idóneo y en el menor tiempo posible (Gorkin, 2001; Greer, 2009; Kahnweiler, 2006).

A continuación se discutirá la capacidad predictivas de la variable estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional sobre cada una de las dimensiones de burnout, tratando con ello de dar respuesta a la pregunta de investigación del presente trabajo.

En este sentido encontramos para predecir agotamiento emocional el análisis de regresión arrojó al afrontamiento emocional y a la sensibilidad egocéntrica negativa como variables que contribuyen de forma directa al agotamiento emocional; es decir, los trabajadores que emplean más afrontamiento emocional presentan más agotamiento emocional y los que tienen más sensibilidad egocéntrica negativa también presentan mayor riesgo a sufrir agotamiento emocional. Así mismo, la

variable con mayor peso explicativo para el agotamiento emocional es el afrontamiento emocional.

Leiter (1990, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997), por su parte, comprueba mediante un estudio longitudinal, que las estrategias de afrontamiento en las que se tiende a tomar el control previenen el síndrome de burnout porque aumenta los niveles de realización personal en el trabajo.

Así mismo, Ceslowitz (1989, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) señala, de acuerdo con estudios llevados a cabo en enfermeras, que aquellas que experimentaban los niveles más bajos de desgaste ocupacional empleaban con mayor frecuencia estrategias de afrontamiento de carácter activo dirigidos al problema; y por lo contrario las enfermeras que experimentaban altos niveles del síndrome utilizaban con más frecuencia estrategias de afrontamiento de escape/evitación.

Chacón, Grau, Guerra y Massip (2006) en la mismas línea de estos hallazgos, llevó a cabo un estudio con el propósito de identificar los afrontamientos más usados por el personal de enfermería afectado por el burnout en los hospitales oncológicos de Cuba, encontrando que los sujetos que emplean estrategias de carácter activo o centradas en el problema reflejan menos desgaste profesional que los individuos que utilizan estrategias de evitación o escape o centradas en la emoción.

Esto tiene concordancia con los hallazgos de Torres (2010) en una muestra de médicos oncólogos, que revelaron las variables predictoras inversas al agotamiento emocional, como la sensibilidad interpersonal positiva, el afrontamiento racional y el desapego emocional; de tal manera que mayores niveles de estas variables determinan menor intensidad de la dimensión agotamiento emocional. Y por lo contrario, la presencia de las variables sensibilidad egocéntrica negativa, distanciamiento emocional y evitación determinaron que los médicos de esa muestra experimenten un mayor nivel de agotamiento emocional.

Los resultados de la presente investigación coinciden plenamente con los reportados en varios estudios previos con respecto a la asociación positiva que existe entre medidas de afectividad/emocionalidad negativa y el uso de estilos de afrontamiento emocional y de evitación como lo reporta Guarino (2004; 2005) y con lo encontrado por Herrera (2006), Bethelmy (2006), Lousinha (2009) y Guarino (2009), usando los mismos instrumentos, en cuanto a la relación entre la sensibilidad egocéntrica negativa y los estilos de afrontamiento más desadaptativos como el afrontamiento emocional y de evitación. Los sujetos con alto puntaje en sensibilidad egocéntrica negativa usan significativamente más afrontamiento de evitación y emoción, a la vez que son menos propensos a usar afrontamiento racional y por desapego emocional.

Por otra parte, el análisis de regresión para predecir cinismo arrojó a la sensibilidad egocéntrica negativa, afrontamiento emocional y sensibilidad interpersonal positiva como variables relevantes para predecirlo. La contribución de las tres variables es directa; lo que significa que mayores niveles de cinismo implican mayores niveles de sensibilidad egocéntrica negativa, de afrontamiento emocional y de sensibilidad interpersonal positiva. Tomando en cuenta que, de acuerdo con el modelo de regresión para predecir cinismo, la variable con mayor peso explicativo es el afrontamiento emocional.

Al revisar el concepto de cinismo como una actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor del mismo (Maslach, Jackson y Leiter, 1996, c.p. Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001), esta se puede concebir como una reactividad negativa e incluso hostil hacia los demás, y es teóricamente congruente con la sensibilidad egocéntrica negativa, que se describe como la tendencia a reaccionar negativamente con emociones de aprehensión, rabia y desesperanza (Guarino, 2004; Guarino y Roger, 2005).

Igualmente el estilo de afrontamiento emocional comprende estrategias de procesos cognitivos para disminuir el grado de malestar emocional, y de hecho el

cinismo constituye una actitud de naturaleza defensiva ante las situaciones desbordantes del entorno.

Luce contradictorio el hallazgo de la variable sensibilidad interpersonal positiva como predictora positiva de cinismo, sobre todo porque precisamente la sensibilidad interpersonal positiva constituye una característica deseable en toda profesión que implique trato y atención a clientes y esta es una de las variables más adaptativas y funcionales para la protección de la salud; mientras que el cinismo corresponde a un mecanismo disfuncional y se caracteriza de hecho por la actitud de total indiferencia antes las emociones y dolencias de los otros.

Por último, al predecir eficacia profesional el análisis arrojó al distanciamiento emocional, presentando entre ellas una relación inversa, en donde a menor distanciamiento emocional mayor eficacia profesional. De acuerdo con Maslach y Jackson (1981, c.p. Gil Monte y Peiró, 1997) la eficacia profesional, constituye el sentimiento y creencia sobre el valor y utilidad del trabajo que se está llevando a cabo así como adecuación consigo mismo, y en este sentido tiene congruencia considerar que el distanciamiento emocional no le permite al trabajador conectarse con sus sentimientos de competencia y de capacidad de logro, por lo que tiene una relación inversa y puede, aunque en baja medida, predecir ineficacia o falta de realización. Cabe destacar que este modelo no cumplió con el supuesto de normalidad, por lo que las conclusiones para esta dimensión deben ser tratadas con precaución.

En líneas generales, las variables de personalidad ejercen un rol principal en el modelo de predicción del burnout, en función de algunas dimensiones que contribuyen en forma alguna al modelo de predicción. La sensibilidad emocional en su dimensión positiva (sensibilidad interpersonal positiva) está asociada a niveles bajos en las dimensiones de desgaste ocupacional, mientras que la sensibilidad egocéntrica negativa determina la presencia del síndrome. Por otro lado, también el afrontamiento juega un papel importante en la predicción. Los estilos racional y por

desapego, como protectores del burnout y los estilos emocional y por evitación para favorecerlo o incrementarlo.

VIII. CONCLUSIONES

Tomando como referencia los objetivos planteados y los resultados arrojados por la investigación, se plantean las siguientes conclusiones:

- La muestra de personal del área de recursos humanos de las entidades bancarias de Caracas, presentan niveles bajos de desgaste ocupacional. Esto se evidencia a través de la dimensión eficacia profesional, donde fue reportada la percepción positiva de estos participantes sobre el valor de su trabajo así como de las competencias que posee para desarrollar su labor. Así mismo, se encontraron bajos niveles en agotamiento emocional y bajos niveles en cinismo. Ello teóricamente implica que el síndrome de burnout no está presente.
- El afrontamiento racional y por desapego emocional, son los estilos más utilizados por los trabajadores del área de recursos humanos para manejar las situaciones estresantes. Mientras que el afrontamiento emocional y por evitación son los menos empleados. Esto demuestra que los trabajadores de la muestra poseen mecanismos adaptativos de afrontamiento.
- La sensibilidad interpersonal positiva obtienen los mayores puntajes por parte de los trabajadores de recursos humanos, seguida del desapego emocional y la sensibilidad egocéntrica negativa. En este sentido, los participantes presentan características de personalidad que les ayudan en el ejercicio de su profesión y sirven de protección ante situaciones estresantes.
- La sensibilidad egocéntrica negativa está asociada con los estilos de afrontamiento emocional. Igualmente, se encontró asociación entre el distanciamiento emocional y el estilo de afrontamiento por desapego emocional.

- En función del género, al evaluar niveles de desgaste ocupacional, las mujeres reportaron significativamente mayores niveles de eficacia profesional en comparación con los hombres.
- En cuanto a las diferencias encontradas en los estilos de afrontamiento en función del género, se encuentra que los hombres emplean con mayor frecuencia el estilo de afrontamiento racional y esto es estadísticamente superior a la frecuencia con que lo hacen las mujeres.
- Al evaluar el nivel instruccional junto con las variables psicosociales, los participantes con mayor nivel de instrucción (licenciados y cursando postgrado), tienen los promedios más altos en la sensación de eficacia en su labor (eficacia profesional) que los analistas y asistentes; y, a su vez, puntuaron estadísticamente superior en sensibilidad interpersonal positiva que éstos últimos.
- Con respecto a la sensibilidad emocional en función de la existencia y número de hijos, las correlaciones indicaron que a mayor número de hijos hay mayor tendencia al distanciamiento emocional.
- Los niveles en agotamiento emocional experimentados por los trabajadores que laboran en la entidad pública, resultaron superiores a los reportados por los de la entidad privada. Y estas diferencias resultaron estadísticamente significativas.
- Con respecto a los estilos de afrontamiento, los participantes de la institución privada utilizan más el estilo de afrontamiento racional que los participantes de la entidad pública.
- Al evaluar desgaste ocupacional de acuerdo con el nivel organizacional que ocupan los trabajadores, a nivel de la baja gerencia, conformada por jefes,

coordinadores y especialistas de departamento, se observaron niveles de agotamiento emocional estadísticamente superiores que los de los analistas y asistentes.

- Los trabajadores que fungen el papel de directores y gerentes, reportaron a su vez, los niveles más altos en sensibilidad interpersonal positiva, lo que resulta deseable por las competencias que amerita la labor de liderar.
- Para predecir agotamiento emocional el análisis de regresión arrojó al afrontamiento emocional y a la sensibilidad egocéntrica negativa como variables que contribuyen de forma directa al agotamiento emocional; y es el afrontamiento emocional la variable con mayor peso predictivo.
- El análisis de regresión para cinismo arrojó como variable con mayor peso explicativo al afrontamiento emocional, seguido de la sensibilidad egocéntrica negativa y finalmente la sensibilidad interpersonal positiva.
- Por último, el análisis de regresión para eficacia profesional arrojó al distanciamiento emocional como una variable con peso explicativo para predecirlo y una relación de carácter inverso entre ellas; de allí que, menores niveles de distanciamiento emocional implican mayores niveles de eficacia profesional y viceversa. Las conclusiones en esta dimensión deben ser tratadas con mayor precaución en vista de que no se cumplió con el supuesto de normalidad para este modelo predictivo.

IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizada el presente estudio, se pueden identificar algunas limitaciones que deben tomarse en cuenta a la hora de considerar los resultados obtenidos y futuras investigaciones en el área. A continuación se describen las limitaciones encontradas:

- El muestreo utilizado fue no probabilístico, por tanto, hay que manejar con precaución los resultados al momento de compararlos o extrapolarlos a otras muestras o contextos.
- Las variables del estudio no cumplieron en su totalidad con los requisitos estadísticos necesarios para el análisis de regresión múltiple. Es decir, los resultados de la regresión no deben asumirse de manera estricta ni concluyente.
- Se encontró mucha resistencia por parte del personal de la institución pública, especialmente en las áreas de administración y nómina, alegando no tener tiempo, instrumentos muy extensos y la percepción de la actividad como una carga más en la rutina de trabajo. Esta situación, retardó el proceso de recolección de datos y trajo como consecuencia que el número de la muestra se redujera a 61, de un total de 90 cuadernillos entregados.

Para futuras investigaciones se establecen las siguientes recomendaciones:

- Replicar estudios similares con muestras más extensas, con las cuales se puedan utilizar de forma adecuada los estadísticos y establecer conclusiones generalizables.

- Profundizar en el comportamiento de estas variables psicosociales en entornos directivos y cargos gerenciales, que constituyen contextos vulnerables al síndrome de burnout y que ha sido poco explorado.
- Incorporar en programas de intervención el manejo de características de personalidad que fungen un papel protector ante el síndrome de desgaste ocupacional, como han demostrado serlo los estilos de afrontamiento y la sensibilidad emocional.

REFERENCIAS

- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Arias, F., Fernández, A. y González, M. (2008). El Agotamiento Profesional (Burnout) y su relación con la antigüedad y el tipo de servicio en el personal de enfermería. Foro de las Américas en investigación de los factores psicosociales. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.
- Arias, F. y González (2008). *Agotamiento profesional (Burnout) y calidad de vida laboral en personal de instituciones educativas de los sectores público y privado*. Foro de las Américas en investigación de los factores psicosociales. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México.
- Bethelmy, L. (2006) Estrés laboral, diferencias individuales y salud en médicos de hospitales públicos de Caracas. *Trabajo de grado presentado para optar al grado de Magíster en Psicología*. Universidad Simón Bolívar.
- Bittar, M. (2008). Investigación sobre "Burnout" y estilos de personalidad en estudiantes universitarios. Mendoza, Argentina: Universidad de Congreso. Recuperado el 2 de Noviembre de 2012 de, http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf
- Boekaerts, M. Pintrich, P. y Zeidner, M. (2005). *Handbook Of Self-regulation*. (2da. Ed.). California, EE.UU: Elsevier Academic Press.
- Brannon, L. y Feist, J. (2010). *Health Psychology. An Introduction to Behavior and Health* (7ma. Ed.). California, EE.UU: Wadsworth Cengage Learning.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W.B. y Nogareda, C. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. *Nota Técnica de Prevención, 732, 21ª Serie*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.

- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid, España: Pirámide.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Tesis de grado publicada. Universidad de Chile. Recuperado el 23 de Noviembre de 2012 de, http://www.archivochile.com/tesis/09_tedulit/09tedulit0013.pdf
- Caballo, V. y Anguiano, S. (2002). Estrés, estilos de personalidad y contratiempos cotidianos. En L. Reynoso e I. Seligson (Eds.). *Psicología y Salud*. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. Proyecto CONACYT N° 25185 – H.
- Chacón, M., Grau, J., Guerra, M. y Massip, C. (2006). Afrontamiento y emociones en profesionales de enfermería oncológica con síndrome de desgaste profesional. *Psicología y Salud* 16 (2), 115-128.
- Chiang, M. y Sigoña, M. (2011). Burnout en trabajadores de hospitales comunitarios o de baja complejidad: una comparación de género y de nivel de escolaridad. *Revista de Psicología*, 20 (1), 33-52. Recuperado el 14 de Noviembre de 2012 de, <http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/13723/14002>
- Dolan, S., Schuler, R. S., Jackson, S. y Valle, R. (2003). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Fernández – Abascal, E. G. (1997). Estilos y Estrategias de Afrontamiento. En E.G. Fernández-Abascal, F. Palmero, M. Chóliz y F. Martínez (Eds.). *Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción*. Madrid: Pirámide.
- Ferrer, R. (2002). Burn Out o Syndrome de Desgaste Profesional. *Revista de Medicina Clínica*, 13 (119), 495-496.
- Flores, P. (2009). *Estrategias de afrontamiento y justicia organizacional sobre burnout en profesionales de salud mental*. Trabajo de grado presentado para

optar al grado de Magíster en Psicología. Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

Gil Monte (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Síntesis.

Gil Monte y Peiró (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema* 11 (3), pp. 679-689.

Goncalves, L., Feldman, L. y Guarino, L. (2009). Estrés Laboral, Sensibilidad Egocéntrica Negativa Y Salud en Profesionales Venezolanos. *Summa Psicológica UST*, 6 (1), 3-14.

Gorkin, M, (2001). *A Stress Survival Guide for HR Managers/Professionals: Ten Stressors and Five Management Strategies*. Recuperado el 13 de Octubre del 2012, de http://www.stressdoc.com/hr_survival.htm

Greer, K. (2009). *Managing HR Strees*. Recuperado el 30 de Octubre de 2012, del sitio Web de KGA Inc: http://www.kgreer.com/featurepdf/Managing_HR_Stress.pdf

Goodyear-Brown, P. (2010). Assesing and augmenting positive coping strategies. En Paris Goodyear-Brown (Eds.). *Play therapy with traumatized children*. New Jersey, EEUU: John Wiley & Sons.

Guarino, L. (2004). *Sensibilidad Emocional: Una nueva medida de Labilidad Emocional y su rol moderador en la relación estrés-enfermedad*. Trabajo de Ascenso para optar a la categoría de profesor ASOCIADO. Universidad Simón Bolívar.

Guarino, L. (2005). Sensibilidad Emocional: Su Rol Moderador en la Relación Estrés-Enfermedad. *Psicología Conductual*, 13 (2), 217-230.

- Guarino, L., Feldman, L., y Roger, D. (2005). La diferencia de la Sensibilidad Emocional entre Británicos y Venezolanos. *Psicothema*, 17 (4), 660-665.
- Guarino, L., Sojo, V. y Bethelmy, L. (2007). Adaptación y validación preliminar de la versión hispana del Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (*Coping Style Questionnaire, CSQ*). *Psicología Conductual*, 15 (2), 2007, 173-189.
- Hernández, M., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (3ra.ed.). D.F., México: McGraw-Hill.
- Herrera, V. (2006). Sensibilidad emocional y afrontamiento como moderadoras de la relación estrés-salud en cadetes. *Trabajo de grado presentado para optar al grado de Magíster en Psicología*. Universidad Simón Bolívar.
- Herrera, V. y Guarino, L. (2008). Sensibilidad Emocional, Estrés y Salud Percibida en Cadetes Navales Venezolanos. *Universitas Psychologica*, 7 (1), 183-196.
- HR professionals experiencing high stress levels due to turnover (2011). *Hear Math LLC*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2012, de <http://www.heartmath.com/news/hr-professionals-experiencing-high-stress-levels-due-to-turnover.html>
- Kahnweiler, W. M. (2006). Sustaining Success in Human Resources: Key Career Self-Management Strategies, *Human Resource Planning*, 29 (4).
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: Mc Graw Hill.
- Lavrora, K. y Levin, A. (2006). Burnout Syndrome: Prevention and Management. *Handbook for workers of harm reduction programs. Central and Eastern European Harm Reduction Network*, 1-57. Recuperado el 02 de Octubre de 2012, de http://www.aidsactioneurope.org/uploads/tx_windpublications/190.pdf
- Levinson, H. (1996). When Executives Burn Out. *Harvard Business Review*, 59.

- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38236 [Extraordinaria], Julio 26, 2005.
- Lin, P. G. (2009). Burning Out. *Human Resource Executive Online*. Recuperado el 02 de Octubre de 2012, de <http://www.hreonline.com/HRE/view/story.jhtml?id=309469128>
- Lousinha, A. (2009). Diferencias individuales como moderadoras de la relación estrés-salud en docentes universitarios. *Trabajo de grado presentado para optar al grado de Magíster en Psicología*. Universidad Simón Bolívar.
- Macías, H. y Trujillo, H. (2007). Estudio de los niveles de estrés del contingente español desplegado en Irak en misión de mantenimiento de la paz. Granada, España: Universidad de Granada. Recuperado el 2 de Diciembre del 2012 de, <http://hera.ugr.es/tesisugr/17241261.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112). Recuperado del sitio Web de la Universidad de la Rioja (España): <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Martínez, P. y Morote, R. (2001). Preocupaciones de adolescentes de Lima y sus estilos de afrontamiento. *Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 19 (2), 211-236.
- Montaña, L. (2011). *Ansiedad en situación de examen y estrategias de afrontamiento en alumnos universitarios de 1º y 5º año*. Tesis de grado publicada. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado el 27 de Septiembre de 2012 del sitio web, <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104092.pdf>
- Moreno, B, Moret, N. Rodríguez, A. y Morante, M. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de

- bomberos. *Psicothema*, 18 (3), 413-418. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012 del sitio web, <http://www.psycothema.com/pdf/3231.pdf>
- Moreno-Jiménez, B, Rodríguez-Carvajal, R y Escobar, E. (2001). La Evaluación del Burnout Profesional. Factorialización del MBI-GS. Un Análisis Preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7 (1), 69-78.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. (2006). Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación. En M. Martínez (Ed.). *Quemarse en el trabajo (burnout), 11 perspectivas del burnout* (pp. 161-182). Zaragoza, España: Egidio Editorial, S.L.
- Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional NT-02-2008 (Resolución N° 6228). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 39070 [Extraordinaria], Diciembre 1, 2008.
- Oxotorena, A. (2011, 29 de Octubre). Cliente bancario: Características y su relación con las entidades bancarias [Mensaje de Blog]. En *Marketing Financiero MU*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2012, de <http://mkfinancieromu.wordpress.com/2011/10/29/cliente-bancario-caracteristicas-y-su-relacion-con-las-entidades-bancarias/>
- Petri, H. y Govern, J. (2006). Motivación. Teoría, investigación y aplicaciones. (5a. Ed.). California, EE.UU: Cengage Learning.
- Real Academia Española (2001) Diccionario de la Lengua Española (22º Ed.). Madrid, España: Espasa Calpe.
- Roger, D. (1995, Abril). *The mechanics of stress: a model for the relationship between stress, health and personality*. Summary of a paper presented at the 5ª International Conference on Stress Management, Noordwijkerhout, Holanda.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout [Versión Electrónica]. *Papeles del psicólogo*, 29 (1), 59-67. Recuperado el 29 de Noviembre de 2012, de

<http://repodoc.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/10573/28614.pdf?sequence=1>

Smilovitz, E. (2012, 22 de Mayo). Retos y oportunidades del sistema bancario en México y el mundo. *Alto Nivel*. Recuperado el 28 de Octubre de 2012, de <http://www.altonivel.com.mx/20919-retos-y-oportunidades-del-sistema-bancario-en-mexico-y-el-mundo.html>

Sastre, M. y Aguilar, E. (2003). *Dirección de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico*. Madrid, España: Mc Graw- Hill.

Sojo, V. (2006). Evaluación de factores psicosociales relacionados con la salud global de un grupo de desempleados venezolanos. *Trabajo de grado presentado para optar al grado de Magíster en Psicología*. Universidad Simón Bolívar.

Teoh, W., Yau, C, y Chong, S. (2011). Factors Influencing Job Burnout Among Human Resources Employees. *International Conference on Management (ICM 2011) Proceeding* (pp. 838-849). Recuperado el 12 de Octubre de 2012 de, http://www.internationalconference.com.my/proceeding/icm2011_proceeding/061_224_ICM2011_PG0838_0849_JOB_BURNOUT.pdf

Torres, B. (2010). *Diferencias individuales y Burnout en médicos oncólogos de la ciudad de Caracas*. Tesis de Maestría inédita. Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela.

Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W. y Ulrich, M. (2011). Competencies For HR Professionals Working Outside – In. The RBL White Paper Series. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de <http://rbl-net.s3.amazonaws.com/hrcs/2012/Competencies%20for%20HR%20Professionals%20Working%20Outside-In.pdf>

Waisbluth, M. (2008). Gestión del cambio en el sector público. Documentos d trabajo. Universidad de Chile. Recuperado el 25 de Octubre de 2012 de http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf

Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Washington DC, EE.UU: Hemisphere.

ANEXOS

➤ (Este pequeño recuadro es sólo para ser llenado por los facilitadores del cuestionario)



Universidad Central de Venezuela

Estimado, reciba un cordial saludo.

A continuación se le presenta una serie de cuestionarios cuya finalidad es recoger información para llevar a cabo una investigación en el área de la psicología industrial / organizacional, con el objetivo principal de estudiar la relación entre el estrés laboral y ciertas características de personalidad, como la sensibilidad emocional y los estilos de afrontamiento.

Su participación es de gran valor para los fines del estudio. Los datos serán considerados de forma anónima y con estricta confidencialidad. Por favor, lea con detenimiento las instrucciones y conteste las preguntas de forma sincera.

Muy agradecidas por su colaboración:

Atentamente:

Karelis Moreno Acosta / Jeraldine Peña Romero
Escuela de Psicología
Universidad Central de Venezuela

Datos de identificación:

a. Género: Femenino Masculino

b. Edad: _____

c. Estado civil:

Soltero Casado En concubinato Divorciado Viudo

d. Nivel Instruccional:

Bachiller Cursando TSU TSU Cursando licenciatura Licenciado Cursando postgrado Postgrado

e. ¿A qué área o unidad de recursos humanos/capital humano perteneces? Señale.

- Reclutamiento y Selección
- Planificación y Desarrollo
- Administración / Nómina
- Bienestar social/Relaciones laborales
- Compensación y Remuneración
- Seguridad y Salud laboral

f. ¿Qué posición ocupa dentro de su organización?

Alta Gerencia Gerencia Media Baja Gerencia Analista; Asistente
(Presidente, Vicepresidente) (Gerente del dpto., Director) (Jefe, Coordinador, Especialista)

g. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la organización? _____

h. ¿Tiene hijos?: Si No De ser positivo, especifique cuántos: _____

Parte I

Instrucciones: Aunque la gente pueda reaccionar en diferentes formas ante diversos aspectos, todos tenemos la tendencia a manejar de una manera característica las situaciones que nos molestan. ¿Cómo describiría la manera en la cual usted típicamente reacciona ante el estrés? Señale de acuerdo con la frecuencia según corresponda para cada enunciado:

Siempre, Frecuentemente, Algunas veces o Nunca:

Enunciados	Siempre	Frecuentemente	Algunas Veces	Nunca
1. Me siento abrumado(a) y a merced de la situación.				
2. Elaboro un plan para manejar lo que ha ocurrido.				
3. Veo la situación por lo que realmente es y nada más.				
4. Me siento deprimido(a) o abatido(a).				
5. Siento que nadie me entiende.				
6. Siento que estoy solo(a) o aislado(a).				
7. Tomo acciones para cambiar las cosas.				
8. Me siento impotente, no hay nada que pueda hacer al respecto.				
9. Trato de encontrar más información para ayudarme a tomar decisiones acerca de lo ocurrido.				
10. Me reservo las cosas para mí mismo(a) y no dejo que otros sepan lo mal que están.				
11. Me siento independiente (ajeno/a) de las circunstancias.				
12. Me paralizó y espero que todo pase.				
13. Transmito mis frustraciones a la gente más cercana a mí.				
14. Resuelvo la situación sin sentirme identificado(a) con ella.				
15. Respondo neutralmente al problema.				
16. Pretendo que nada pasa, aunque la gente pregunte.				
17. Mantengo las cosas dentro de una proporción, nada es realmente tan importante.				

Enunciados	Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca
18. Creo que el tiempo de alguna manera resolverá las cosas.				
19. Me siento mentalmente aliviado(a) acerca de todo el asunto.				
20. Trato de mantener mi sentido del humor, me río de mí mismo o de la situación.				
21. Me mantengo pensando en lo ocurrido con la esperanza de que pasará.				
22. Creo que puedo enfrentar las cosas con el mínimo de agitación.				
23. Sueño despierto con que las cosas mejorarán en el futuro.				
24. Trato de encontrar una manera lógica de explicar el problema.				
25. Decido que no tiene caso molestarme y continúo adelante.				
26. Me siento sin valor y poco importante.				
27. Confío en la suerte, las cosas de alguna manera mejorarán.				
28. Uso mi experiencia pasada para tratar de manejar la situación.				
29. Trato de olvidar todo lo que ha ocurrido.				
30. Me irrito o me pongo bravo(a).				
31. Le doy a la situación toda mi atención.				
32. Hago las cosas una a la vez.				
33. Me critico o me culpo a mí mismo(a).				
34. Rezo para que las cosas cambien				
35. Pienso y hablo del problema como si no tuviera que ver conmigo.				
36. Hablo de lo ocurrido lo menos posible.				
37. Me preparo para el peor desenlace posible.				
38. Busco comprensión por parte de la gente.				
39. Veo lo ocurrido como un reto a ser superado.				
40. Soy realista en mi aproximación a la situación.				

Parte II

Instrucciones: Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones. Lea cada una de ellas atentamente y marque con una equis ("X") la alternativa que mejor le describa. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, sea lo más honesto posible. MUCHAS GRACIAS.

Afirmaciones	Cierto	Falso
1. Con frecuencia tengo la sensación de que quiero abandonarlo todo.		
2. Los cambios repentinos en mi vida con frecuencia me dejan absolutamente consternado(a).		
3. Con frecuencia pienso en las maneras de ayudar a la gente en dificultad.		
4. Con frecuencia parece que mis preocupaciones son más grandes que las de cualquier otra persona.		
5. Yo estoy dispuesto(a) a participar en programas de ayuda para gente en situación de peligro, si hubiera algo que yo pudiera hacer.		
6. Con frecuencia me pongo bravo(a) conmigo mismo(a).		
7. Me resulta fácil entender los sentimientos de otras personas.		
8. Cada vez que veo a alguien cercano a mí teniendo algún problema, la primera cosa que viene a mi mente es lo afortunado(a) que soy de no estar en esa situación.		
9. Me enfurezco cuando las cosas no funcionan.		
10. Yo me pongo fácilmente ansioso(a) y estresado(a) cuando veo a algún familiar o amigo cercano enfrentando un problema, y desearía no estar allí.		
11. Es fácil para mí entender los sentimientos de otros cuando ellos están estresados.		
12. Yo trato de no involucrarme emocionalmente con gente que está pasando por situaciones difíciles.		
13. Me resulta difícil ayudar a gente que está enfrentando situaciones estresantes, porque yo me estreso fácilmente también.		
14. Con frecuencia me siento responsable por la forma como otros se están sintiendo.		
15. Me resulta fácil reconocer los sentimientos y estados de ánimo de la gente a mí alrededor, incluso aunque traten de esconderlos.		
16. Yo me preocupo constantemente de no cometer errores en mi trabajo.		
17. Yo me molesto mucho cuando mis amigos no se presentan, tal como estaba planeado.		
18. Cuando empiezo a hablar con mis amigos acerca de sus problemas, inmediatamente comienzo a pensar en los míos propios.		
19. Me siento molesto(a) cuando me doy cuenta de que no puedo hacer nada para ayudar a otra gente que está teniendo problemas.		
20. Me siento fácilmente frustrado(a).		
21. Con frecuencia pequeñas cosas bastan para ponerme de mal humor.		

22. A veces siento que nadie se preocupa por mí.		
Afirmaciones	Cierto	Falso
23. Con frecuencia siento desespero cuando enfrento situaciones difíciles.		
24. Yo trataría de ayudar a alguien llorando en la calle.		
25. Cuando un proyecto en el que estoy trabajando arranca mal, con frecuencia lo veo como un mal presagio para el resto del proyecto.		
26. Con frecuencia me siento más preocupado(a) por los sentimientos y preocupaciones de otros, que por los míos propios.		
27. Cuando me siento triste y abatido(a), lo peor que puede pasarme es oír gente riéndose y divirtiéndose.		
28. Cuando estoy tratando de ayudar a otras personas, empiezo a preocuparme de que eso me vaya a llevar mucho tiempo.		
29. Yo trato de mantenerme alejado(a) de las situaciones difíciles de otra gente, para no involucrarme.		
30. Cada vez que estoy ayudando a otra gente a enfrentar sus problemas, me preocupo si me estaré involucrando demasiado.		
31. Yo me siento más preocupado(a) que mucha gente por las personas injustamente tratadas.		
32. Yo no trato de averiguar cómo se siente la gente a mi alrededor.		
33. Con frecuencia pienso que mostrar mucha preocupación y lástima por otros puede resultar en involucrarme en cosas que no quiero.		
34. La peor cosa que podría pasarme es sentirme como un(a) tonto(a).		
35. Cada vez que veo a alguien en problemas, siento que es mi responsabilidad ayudar y dar apoyo.		
36. Me resulta fácil reconocer y entender los sentimientos de otros, pero no involucrarme con ellos.		
37. Me siento molesto(a) cuando otra gente está pasando por momentos difíciles.		
38. Me siento realmente molesto si la gente no capta cómo me siento.		
39. Es algo difícil para mí conocer los sentimientos y estados de ánimo de la gente a mi alrededor.		
40. Con frecuencia me imagino el peor escenario posible para cualquier cosa que estoy por comenzar.		
41. Yo puedo controlar mis nervios fácilmente.		
42. Yo pienso que uno sólo puede ayudar realmente a alguien, si no se involucra emocionalmente.		
43. Yo pienso que la mejor manera de evitar problemas es no involucrarse con la vida personal de los otros.		
44. Me gusta mantenerme alejado(a) de las reacciones emocionales de los otros.		
45. Yo me cuestiono mucho a mí mismo(a).		

Parte III

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo y manera de pensar. Solicitamos su opinión sincera al respecto. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Lea cuidadosamente cada enunciado y conteste colocando una "X" sobre la columna que corresponda, de acuerdo con la frecuencia con que siente la situación presentada en los mismos.

Enunciados	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo.							
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto.							
4. Trabajar todo el día es una tensión/es realmente estresante para mí.							
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.							
6. Estoy "quemado"/desgastado por mi trabajo.							
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.							
8. He perdido interés en mi trabajo desde que empecé en este puesto.							
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo.							
10. En mi opinión, soy bueno en mi puesto.							
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.							
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.							
13. Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado.							
14. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (acerca de si vale la pena).							

15. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.								
16. En mi trabajo, tengo seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.								

Este es el final del cuestionario. **¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**