

Apuntes de Psicología
2004, Vol. 22, número 1, págs.121-136.
ISSN 0213-3334

Colegio Oficial de Psicólogos
de Andalucía Occidental y
Universidad de Sevilla

Un estudio correlacional acerca del síndrome del “estar quemado” (burnout) y su relación con la personalidad

G. Lastenia HERNÁNDEZ ZAMORA
Encarnación OLMEDO CASTEJÓN
Universidad de La Laguna

Resumen

El presente estudio forma parte de una investigación en la que los autores trabajan el constructo del *burnout* (“estar quemado”), y utilizando los planteamientos de Maslach y Jackson. En este trabajo se muestra la relación que el constructo tiene con distintas variables de personalidad. La muestra está formada por personal sanitario, tanto mujeres (84,8%) como hombres (15,2%), con edades comprendidas entre los 20 y los 60 años.

Para la medida del *burnout*, utilizamos el Cuestionario de Burnout para Enfermería (CBE), de Hernández y Olmedo, para medir la extroversión y el neuroticismo utilizamos el E-N, de Pelechano, para medir el *locus* de control utilizamos el LUCAM, de Pelechano y Báguena, controlamos la variable patrón de conducta tipo A utilizando el de Bortner y, finalmente, para valorar la variable Rigidez utilizamos el cuestionario R-3 de Pelechano.

Los resultados indican la existencia de relaciones entre el neuroticismo, el *locus* de control externo y el patrón A con respecto a determinadas características del síndrome del “estar quemado”. No sucede lo mismo con la dimensión de extroversión ni con la variable rigidez, ninguna de ellas presenta característica alguna con respecto al síndrome.

Palabras clave: estar quemado, personalidad, extroversión, neuroticismo, locus de control, rigidez, patrón de conducta tipo A.

Abstract

The present study is part of a wider research around burnout. Following the environmental model of burnout proposed by Maslach & Jackson this study focuses on the relationship between burnout and the depression syndrome. A sample of 222 members of the sanitary staff at “Ntra. Sra. de la Candelaria” Hospital of Santa Cruz

Dirección de las autoras: Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos. Universidad de La Laguna. *Correo electrónico:* glhdez@ull.es

Recibido: febrero 2003. *Aceptado:* mayo 2004.

de Tenerife (Spain), which 187 (84,8%) was women and 35 (15,2%) was men. The ages range between 20-60 years old.

Burnout has been evaluated by the *Nursing Burnout Questionnaire* (CBE, Hernández & Olmedo), the Extroversion and Neuroticism variables has been evaluated by *E-N Questionnaire* (Pelechano), the Locus of Control has been evaluated by LUCAM (Pelechano y Báguena), the Type A behavior pattern has been evaluated by *Bortner Questionnaire*, and, finally, the Rigidity has been evaluated by *R-3* (Pelechano).

Results show the existence of a relationship between neuroticism, external locus of control, type A behavior pattern, and burnout factors.

Key words: burnout, extroversion, neuroticism, locus of control, rigidity, personality type A.

En los años setenta Freudenberg (1974) introdujo en la literatura el concepto de *burnout*, asociado a la vulnerabilidad de los profesionales de la salud en situaciones estresantes y describió el proceso que lleva a la condición de “estar quemado” (expresión comúnmente utilizada como equivalente y que nos parece preferible). Este proceso y su sintomatología, comenzaba a manifestarse alrededor de un año después de empezar a trabajar. En estos inicios, aparecían tanto síntomas mentales como físicos que se caracterizaban, fundamentalmente, por un particular estado mental de agotamiento y donde la dedicación, el compromiso laboral y el interés de los trabajadores por los pacientes o clientes se agota, dando lugar a la apatía.

El síndrome “estar quemado” presenta una definición multidimensional que hace referencia a los sentimientos de agotamiento emocional y la sensación de agotamiento físico, unido al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos con respecto a los usuarios y la tendencia a autoevaluarse negativamente, fundamentalmente en todos aquellos temas que tienen que ver con el mundo laboral. En la profesión sanitaria, concretamente, implica sobrecarga de trabajo, feedback laboral casi

inexistente (cuando este feedback existe, suele ser negativo), bajo estatus laboral, poco control sobre su ambiente laboral y ambigüedad sobre sus roles profesionales (Maslach y Jackson, 1979).

Como resultado de las múltiples investigaciones desencadenadas acerca del síndrome, la atención se centró en el campo de la educación, servicios sociales, sanidad, justicia, salud mental, religión, y en general, todas aquellas ocupaciones orientadas a las personas (Maslach y Jackson, 1979, 1981, 1982, 1984a, 1984b; Cherniss, 1993; Schwab, Jackson, y Schuler, 1986; Harrison, 1985; Carroll y White, 1981; Golembiewski, 1984, 1989; Leiter, 1988a, 1988b, 1991, 1992).

En los primeros trabajos el término “estar quemado” variaba, haciendo referencia a aspectos distintos de un artículo a otro. Pero una revisión general de la primera bibliografía nos indica tendencias comunes:

1. La mayoría de trabajos estaban orientados a las personas, a los profesionales de los servicios humanos, aunque variando las ocupaciones (sanitarios, profesores, abogados, oficiales de policía, psicoterapeutas, oficiales de correccional...) (Maslach y Jackson,

- 1979; Cherniss, 1980, 1993; Burke, 1994; Pines, 1988; Buendía, 1998; Burisch, 1993; Gil-Monte, Peiró, Valcárcel y Martí, 1992; Gil-Monte y Peiró, 1997; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap y Kladler, 2001; Leiter, 1988a, 1988b, 1991, 1992).
2. La investigación tiende a centrarse en factores laborales y en variables como la satisfacción laboral, sobrecarga, conflicto de rol, abandono absentismo, antigüedad laboral... (Olmedo Montes, Santed, Jiménez y Gómez, 2001; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini y Holz, 2001; Morgan, Van Haveren y Pearson, 2002; Corrigan, Lickey, McCracken, Oliver, Backs, Rashid, Champion y Farmer, 2001; Westman y Etzion, 2001; Durán, Extremera y Rey, 2001). Pero también encontramos relaciones con variables demográficas (género, edad, estado civil, número de hijos...) y con variables personales (*locus* de control, neuroticismo, rigidez, patrón de conducta...) Olmedo Montes y cols., 2001; Brotheridge y Grandey, 2002; Greenglass y Burke, 2001; Hernández y Olmedo, en prensa).
 3. La mayoría de los estudios siguen una metodología correlacional con recogida de datos de autoinformes subjetivos en un momento concreto y no siempre utilizando muestras representativas.

De todos los modelos y formas de entender el síndrome de “estar quemado”, nos hemos basado en los trabajos de Cristina Maslach y Susan Jackson (1979), a la hora de llevar a cabo nuestro estudio. Numerosas investigaciones parten de este modelo y del cuestionario creado por las autoras (MBI; Maslach Burnout Inventory, 1981). Las características de las que hablan

Maslach y Jackson (1979) conceptualizando el constructo de “estar quemado” como un continuo con diferentes fases, son:

- a) El *cansancio emocional*, definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física o psíquicamente o bien como una combinación de ambos aspectos. Es la sensación de estar sobrepasado y “seco” emocionalmente a causa del contacto directo con otras personas.
- b) La *despersonalización*, que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, pudiendo llegar a ser insensible e incluso cruel, especialmente con los beneficiarios de los servicios o cuidados del individuo, acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de la motivación hacia el trabajo.
- c) La *pérdida de logro o realización personal*, donde se implica una disminución en la propia sensación de competencia y desempeño exitoso del trabajo que se realiza con otras personas, surgiendo una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y hacia el propio trabajo, como baja moral, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, incapacidad para soportar la presión, baja productividad y una pobre autoestima.

Maslach y Jackson (1979) ven el “estar quemado” como un concepto multifacético, ya que estos tres componentes del síndrome son considerados conceptualmente distintos. De acuerdo con sus primeras teorizaciones (Maslach y Jackson, 1982; Leiter y Maslach, 1988) el *cansancio emocional* conducirá a un sentimiento de *disminución de la realización personal*, sola-

mente si la *despersonalización* interviene como variable moduladora.

La secuencia del fenómeno se iniciaría con el *cansancio emocional*, al que el individuo reaccionaría aislándose mediante la *despersonalización* ejercida con los pacientes, perdiendo su compromiso con el trabajo y aumentando su agotamiento, desembocando en una *disminución de la realización personal* y llegando al síndrome “estar quemado”. Aunque algunos autores se manifiestan en contra de la idea del “estar quemado” como proceso, afirmando que un componente no es inevitablemente consecuencia del otro (Schwab y Iwanicki, 1982) o que la secuencia de desarrollo puede variar según la profesión y el contexto situacional del profesional.

A pesar de estas opiniones, considerando el “estar quemado” como proceso, se supone una interacción entre aspectos emocionales/afectivos (*cansancio emocional* y *despersonalización*) y aspectos cognitivos (*realización personal*). Estas variables generarían una relación antecedentes-consecuentes en el proceso del estrés laboral que lo diferenciarían de otras respuestas como la ansiedad, la depresión, la hostilidad o las somatizaciones, consideradas como propias de estados del individuo (Gil-Monte y Peiró, 1997); Valero, 1997), aunque pueden aparecer relacionadas con el síndrome del “estar quemado”. En definitiva, “quemarse” parece ser el principal factor en la moral baja, los retrasos, el absentismo y la alta tasa de cambios en los puestos de trabajo. Generalmente afecta a aquellos que llegan a las profesiones de ayuda con un fuerte deseo de darse a los otros, aquellos que están altamente motivados y son idealistas, aquellos que tienen las expectativas de que su trabajo dará sentido a su vida (Pines y Aronson, 1988).

Una de las consecuencias del enfoque desde la psicología laboral y social que Maslach y Jackson (1981) le dieron al síndrome, es que no se han realizado demasiados estudios de investigación sobre las variables de personalidad y las diferencias individuales que entren en juego en el “estar quemado”. En este trabajo nos vamos a centrar en la relación entre el síndrome “estar quemado” y determinadas variables de personalidad, destacando: extraversión, neuroticismo, *locus* de control, rigidez y patrón de conducta tipo A.

Algunos síntomas asociados al “estar quemado” cómo los psicósomáticos: fatiga crónica, dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras, trastornos gastrointestinales, pérdida o ganancia de peso, hipertensión, asma, dolores musculares, resfriados frecuentes Cherniss, 1980; Maslach y Pines, 1977, Maslach, 1982), parecen contaminados por el neuroticismo (Costa, 1986; Costa y McCrae, 1987). Los individuos con puntuaciones altas en neuroticismo, con frecuencia experimentan emociones negativas como la irritabilidad y la depresión y toda una sintomatología que parece también estar asociada al “estar quemado”: fracaso, indefensión, desesperanza, desilusión, recelos, etc... (Maslach, 1982; Cherniss, 1980; Maslach y Pines, 1977, 1979). El neuroticismo parece interferir el uso de mecanismos de afrontamiento adaptativos y facilitar el uso de mecanismos menos efectivos (McCrae y Costa, 1986).

La extraversión ha estado asociada con alta acción racional, pensamiento positivo, sustitución y disuación y los individuos con puntuaciones altas en este factor utilizaban con frecuencia determinados estilos de afrontamiento tales como la reacción hostil, autoculpabilidad, pasividad e indecisión (McCrae y Costa, 1986).

El *locus* de control se presenta como una característica relativamente estable (Rotter, 1966) que actúa como modulador de la respuesta de estrés (Peiró y Salvador, 1993). Las personas con *locus* interno asumen que las decisiones y acciones personales influyen en sus consecuencias, los *locus* de control externo consideran que dependemos del destino y/o la suerte. En el plano profesional, los externos presentan mayor insatisfacción laboral (Spector, 1982; Buendía, 1998), más estrés (Halpin y Harris, 1985; Fimian y Cross, 1986), y se “quemán” más (Keane y cols., 1985; Fimian y Cross, 1986; Glogow, 1986; Lunenburg y Cadavid, 1992). Frente a esto los internos presentan mayores sentimientos de realización personal (Fuqua y Couture, 1986), menor percepción de sobrecarga, ambigüedad de rol, miedo al éxito y menos tradicionales en su concepción de los roles sexuales (Robinson y Skaire, 1986).

Con respecto al patrón de conducta tipo A (PCTA) y desde el aspecto que aquí nos interesa, es importante ver la forma de actuar de un individuo tipo A para modular sus respuestas de estrés. Algunos autores sugieren que la persona tipo A causa una autoselección en puestos que entrañan mayor exposición a estresores. Un aspecto central es su *deseo de logro social*, similar a la motivación extrínseca para el trabajo o búsqueda de estatus, que genera la aparición de una relación positiva entre el PCTA y el estatus ocupacional (House, 1972; Kortnizer, 1985). Parece posible que las personas patrón A aumenten su probabilidad de exposición a ciertos estresores (sobrecarga de rol), a la vez que reducen la realización de determinadas conductas (ejercicio físico), que mejorarían su resistencia al estrés. Algunos autores han encontrado que el PCTA correlaciona de forma positiva con la despersonalización, con cansancio emocional, con “quemarse” en general,

con cinismo, con negatividad interpersonal y con fatiga física (Nowack, 1987; Mazur y Lynch, 1989). En otras investigaciones, sugieren que los estresores de trabajo físico pueden interactuar con el PCTA para influir las respuestas psicológicas y afectivas (Melamed y cols., 1993; Buendía, 1998).

Como objetivo del presente estudio examinaremos en nuestra muestra las relaciones mantenidas entre las diversas dimensiones del “estar quemado” y determinadas variables de personalidad que como hemos visto anteriormente la literatura ha relacionado, aunque no siempre de modo claro, con el síndrome del “estar quemado”. En este estudio correlacional pretendemos realizar un sondeo de esta relación y entre los resultados previsibles esperamos encontrar:

1. Relaciones positivas entre el neuroticismo, el cansancio emocional y la despersonalización.
2. Relaciones positivas entre los factores del “estar quemado” y el *locus* de control externo.
3. Relaciones positivas entre el patrón de conducta tipo A y el “estar quemado”.
4. Relaciones positivas entre la variable rigidez y el síndrome que nos ocupa.
5. Alguna relación entre el “estar quemado” y la variable de personalidad extraversión.

Método

Sujetos

La muestra global del estudio está formada por 222 personas, pertenecientes al personal sanitario del complejo hospitalario de la Seguridad Social “Ntra. Sra. de la Candelaria” de Santa Cruz de Tenerife, de las cuales 187 son mujeres (84.8%) y 35 son

varones (15.2%). La edad se encuentra comprendida entre los 20 y los 60 años, y con una edad media de 32.7 años y una desviación típica 7.88.

Instrumentos

Medida de la variable “estar quemado”

Como instrumentación, hemos utilizado para la medida de la variable “estar quemado”, el *Cuestionario de Burnout para Enfermería* (CBE). Este cuestionario es una adaptación realizada por Hernández y Olmedo (Olmedo, 1997) a partir del cuestionario *MBI*, de Maslach y Jackson (1981), y del *Cuestionario Breve de Burnout* (CBB), de Moreno (1992), y surge de una investigación previa de este equipo de investigación (Olmedo, 1993). El cuestionario consta de 32 ítems cada uno de los cuales se puntúa en una escala de cinco intervalos, con un rango que va desde (A) *Nunca o Nada*, (B) *Raramente o Poco*, (C) *Algunas veces o Algo*, (D) *Frecuentemente o Bastante*, hasta (E) *Siempre o Mucho*. La factorización de esta escala proporcionó cuatro factores, tres de los cuales coinciden con los de Maslach y Jackson (1981). El primero de estos factores es el de *Cansancio emocional*, está integrado por 16 ítems (nueve de los cuales coinciden con los del *MBI*), que evalúan el sentimiento de estar emocionalmente agotado por el propio trabajo y que presenta una consistencia interna (*alfa* de Cronbach) de 0.89. El segundo factor, *Clima laboral*, está integrado por 5 ítems, que evalúan la sensación que el ambiente laboral en el que el individuo se desenvuelve es completamente negativo e insatisfactorio, con una consistencia interna de 0.76. El tercer factor, *Despersonalización*, está formado por 5 ítems (tres de los cuales proceden del *MBI*), que describen la respues-

ta impersonal e insensible hacia los pacientes, con una consistencia interna de 0.71. Por último, el cuarto factor *Realización laboral*, integrado por 6 ítems (pertenecientes todos ellos al *MBI*), evalúa sentimientos de competencia y satisfacción profesional y presenta una consistencia interna de 0.63. Además, la escala fue sometida a un análisis factorial de segundo orden, resultando un solo factor al que denominamos *Burnout* y que justificaría la obtención de una puntuación total, como medida del constructo. Este factor de segundo orden presenta una consistencia interna de 0.77.

Registro de variables personales

El equipo de investigación elaboró un *Cuestionario de variables personales* específico para la recogida de información relativa a las variables de tipo personal sociodemográficas y laborales de las personas que participaron de la investigación. Constaba de 26 ítems, siendo los seis primeros relativos a variables sociodemográficas: edad, género, estado civil, número de hijos y nivel de estudios. Los siguientes diecisiete ítems estaban relacionados con características laborales: categoría profesional, turno, situación laboral dentro de la empresa (contratado o fijo), antigüedad en la profesión... Y finalmente, tres ítems relacionados con la práctica de deportes (qué tipo y con qué frecuencia).

Cuestionario de Extroversión-Neuroticismo (E-N)

Se trata de una escala adaptada a la población española por Pelechano (Pelechano, 1970, 1972) a partir del *Maudsley Personality Inventory* (MPI) de H. J. Eysenck (1959). Integrada por 36 ítems con un formato de respuesta dicotómico (Sí/No) para cada uno

de ellos, que muestrean dos dimensiones de personalidad: *Extraversión social*, factor formado por 16 ítems que evalúan el nivel de sociabilidad y no de impulsividad, entendida como facilidad para establecer relaciones sociales y que presentó índices de fiabilidad por consistencia interna (*alfa* de Cronbach) de 0.75 utilizando una muestra de 1.200 ciudadanos canarios adultos (González, 1995); y *Neuroticismo*, factor integrado por 20 ítems que evalúan el nivel de inestabilidad emocional. En este caso, el índice de consistencia interna fue de 0.82.

Cuestionario de Locus de Control (LUCAM)

Este cuestionario de Pelechano y Bágüena (1983), está formado en su versión original por 72 ítems con cuatro alternativas de respuesta, con una estructura que aísla ocho factores, de los que hemos seleccionado tres, que conforman una escala de 34 ítems utilizada ya en estudios anteriores (Pelechano, Capafons y Sosa, 1991; Pelechano, Sosa y Capafons, 1991). Estos factores son: 1. *Control externo en relaciones personales*, cuyo contenido se refiere a la creencia en la fatalidad del destino, en leyes desconocidas que rigen las relaciones personales y que funcionan de forma independiente de las acciones de las personas tendiendo a infravalorarse y deprimirse (presenta índices de consistencia interna -*alfa* de Cronbach- de 0.80 según Bethencourt, 1989, y de 0.82 según González, 1995). 2. *Control externo de exculpación en fracasos sociales*, hace referencia a la no aceptación de responsabilidad sobre los propios actos como forma de conservar en todo momento un concepto positivo de sí mismo (este factor presentó índices de consistencia interna de 0.34 en el estudio de Bethencourt, 1989, y de 0.28 en el de González, 1995). Por último un tercer factor, que los autores con-

sideran claramente interno, 3. *Control interno de autoresponsabilidad en relaciones personales*, que hace referencia a que tanto los éxitos como los fracasos dependen de las propias acciones personales, y que la planificación de los objetivos, la constancia y el esfuerzo son el único camino del éxito, tanto personal como laboral; los índices de consistencia interna en este caso son de 0.66 (Bethencourt, 1989) y de 0.59 (González, 1995).

Cuestionario de Patrón A de Bortner

Esta escala de Bortner (1969) fue elaborada a partir de la *Entrevista estructurada* (Rosenman y cols, 1964; Rosenman, 1978). Consta de 14 ítems que parten de adaptaciones españolas (De Flores y cols., 1985; Del Pino y cols., 1992) y que inicialmente presentaban niveles que iban desde la ausencia total del comportamiento (puntuación 1) hasta presencia absoluta del comportamiento (puntuación 24). En nuestro trabajo utilizamos la escala con un formato de respuesta tipo *likkert* con cuatro alternativas de respuesta (Hernández, 1990; Hernández, 1999). Los 14 ítems de la escala conforman tres factores: 1. *Competitividad*, integrado por 6 ítems que reflejan la inclinación y el ansia por competir, así como un deseo persistente por el reconocimiento en su trabajo; 2. *Impaciencia*, integrado por cuatro ítems que reflejan la tendencia a implicarse en diversas actividades a la vez, lo que le lleva a realizar con prisas cualquier actividad y sentirse impaciente continuamente; y 3. *Implicación laboral*, compuesto por cuatro ítems que reflejan la tendencia a centrar su vida en torno al trabajo y a mantenerse en alerta mental continuamente. Un factor de segundo orden nos permite obtener una puntuación global de *Patrón A*, ya que recoge

estadísticamente los tres factores de primer orden. Con respecto a la fiabilidad, cuando evaluamos la estabilidad temporal con intervalos hasta de cuatro meses, la escala presenta índices que van desde 0.74 hasta 0.83 (Johnston y Shaper, 1983; Bass, 1984), la consistencia interna utilizando el coeficiente dos mitades está en torno a 0.68 (Bortner, 1969, Mayers, Sime y Ganster, 1984).

Cuestionario de Rigidez (R-3)

Es una reelaboración y adaptación realizada por Pelechano (1972) del cuestionario de rigidez no publicado de Fisch y Brengelman (1970). Este cuestionario está integrado por 55 ítems con un formato de respuesta dicotómico (Sí/No) para cada uno de ellos. Aisla tres factores: 1. *Autoexigencia rígida en el trabajo y detallismo* compuesto por ocho ítems que evalúan la autoexigencia y valoración del trabajo por encima de cualquier cosa y la preferencia por los detalles (preferencia por la realización de trabajos de detalle en lugar de tareas de planificación), presenta unos índices de consistencia interna para una muestra de 601 ciudadanos canarios adultos de 0.54 (Bethencourt, 1989) y de 0.58 (González, 1995); 2. *Sobreesfuerzo personal y actitud de élite*, compuesto por 18 ítems que evalúan la sobrevaloración personal, tanto a nivel de capacidad como en el esfuerzo y rendimiento en el logro de metas y la verbalización de un sentimiento de élite social y/o pertenencia al grupo de los elegidos, presenta índices de consistencia interna de 0.70 (Bethencourt, 1989) y 0.74 (González, 1995); 3. *Principialismo social*, compuesto por 21 ítems que evalúan la aceptación y sobrevaloración de los principios básicos de funcionamiento que

sostienen el sistema social y laboral en el mundo occidental, entendido como un sistema productivo, jerarquizado y con especialización de funciones, presenta consistencia interna de 0.68 (Bethencourt, 1989) y 0.75 (González, 1995).

Procedimiento

Las pruebas fueron cumplimentadas de forma individual por los trabajadores en su lugar de trabajo, antes de finalizar la jornada laboral y en períodos de poca intensidad de trabajo.

Resultados

A continuación presentaremos los análisis en relación con las variables anteriormente planteadas: por un lado las relaciones entre los factores de primer y segundo orden del cuestionario CBE con los factores del cuestionario E-N, en segundo lugar, las relaciones entre los factores de primer y segundo orden del cuestionario CBE con los factores del cuestionario LUCAM, en tercer lugar, las relaciones entre los factores de primer y segundo orden del cuestionario CBE con los factores del cuestionario Bortner, en cuarto y último lugar, las relaciones entre los factores de primer y segundo orden del cuestionario CBE con los factores del cuestionario R-3.

Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden del cuestionario CBE con los factores del cuestionario E-N

Como podemos observar en la tabla 1, el factor *Neuroticismo* (N) del cuestionario E-N correlaciona significativa y negativamente con el factor de *Cansancio emocional* (CBE1), con el factor de *Despersona-*

Tabla 1. Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden de los cuestionarios CBE y E-N. (CBE1: Cansancio emocional, CBE2: Clima laboral, CBE3: Despersonalización, CBE4: Realización laboral, CBT: Burnout).

Tabla 2. Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden de los cuestionarios CBE y LUCAM. (CBE1: Cansancio emocional, CBE2: Clima laboral, CBE3: Despersonalización, CBE4: Realización laboral, CBT: Burnout, LUCAM 1: Fatum externo en relaciones personales, LUCAM 2: Exculpación en fracasos sociales, LUCAM 3: Auto-responsabilidad en relaciones personales.)

lización (CB3) y con el factor de segundo orden al que hemos denominado *Burnout*. El factor de *Extraversión* (E) no presenta ninguna correlación con los factores del cuestionario CBE.

Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden del CBE con los factores del cuestionario LUCAM

Como observamos en la tabla 2, aparecen correlaciones significativas y positivas entre el factor de *Exculpación en fracasos sociales* (LUC2) del cuestionario de *locus* de control (LUCAM) y el factor de primer orden del CBE *Despersonalización* (CBE3) y el de segundo orden *Burnout* (CBT).

Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden del CBE con los factores del cuestionario Bortner

En la tabla 3 recogemos correlaciones significativas y positivas entre el factor de segundo orden del CBE *Burnout* (CBT) y el factor de primer orden del cuestionario de patrón A escala de Bortner denominado *Im-*

paciencia (B2). También, encontramos relaciones significativas y positivas entre el factor de segundo orden del CBE *Burnout* (CBT) y el factor de segundo orden de la escala Bortner denominado *Patrón A* (BT).

Tabla 3. Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden de los cuestionarios CBE y Bortner (CBE1: Cansancio emocional, CBE2: Clima laboral, CBE3: Despersonalización, CBE4: Realización laboral, CBT: Burnout, BORTNER 1: Competitividad, BORTNER 2: Impaciencia, BORTNER 3: Implicación laboral, BORTNER TOTAL: Patrón A).

Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden del cuestionario CBE con los factores del cuestionario R-3

En la tabla 4 podemos comprobar que no existe relación alguna entre los factores del cuestionario CBE que evalúan la variable “estar quemado” y los factores del cuestionario R-3 que evalúan la variable “rigidez”.

Tabla 4. Correlaciones entre los factores de primer y segundo orden de los cuestionarios CBE y R-3 (CBE1: Cansancio emocional, CBE2: Clima laboral, CBE3: Despersonalización, CBE4: Realización laboral, CBT: Burnout, RIGIDEZ 1: Autoexigencia rígida en el trabajo y detallismo, RIGIDEZ 2: Sobre esfuerzo personal y actitud de élite, RIGIDEZ 3: Principialismo social).

Discusión y conclusiones

Como resultado de los análisis estadísticos realizados, encontramos que las relaciones del síndrome del “estar quemado” con las variables de personalidad, son singulares. En algunos casos los resultados apoyan la línea argumental existente en la bibliografía acerca del tema, en otros, los resultados son contradictorios. Finalmente, a veces las relaciones con respecto a algunas variables son inexistentes. Pasemos a desarrollar estos resultados de forma más detallada.

En contra de nuestra hipótesis inicial, los resultados indican que las personas que puntúan alto en neuroticismo presentan menor cansancio emocional y menor despersonalización, asimismo no presentan relaciones con el factor de segundo orden que recoge a los factores de primer orden y al que denominamos *burnout* total. Estos resultados no siguen la línea argumental de algunos autores (Maslach, 1982; Cherniss, 1980; Maslach y Pines, 1977, 1979; Olmedo Montes, Santed, Jiménez y Gómez, 2001), pero en un trabajo reciente (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap y Kladler, 2001) se encontró una relación similar entre el síndrome y variables de personalidad como el neuroticismo, la ansiedad y la hostilidad. En este caso las relaciones se modificaron en la línea de nuestro estudio, cuando la medida de las variables de personalidad se realizó exclusivamente asociadas al puesto de trabajo. Por lo que se refiere a la extraversión no encontramos ninguna relación entre ella y los factores del “estar quemado”.

En relación a la variable *locus* de control los resultados fueron en la línea de lo hipotetizado, encontrando relaciones positivas entre el factor de primer orden denominado despersonalización y el factor de locus de control externo que hace referencia a la no aceptación de responsabilidad sobre los propios actos como forma de conservar en todo momento un concepto positivo de sí mismo. Este resultado sí va en la línea de los planteados mayoritariamente en la literatura al respecto, en el plano profesional los externos presentan mayor insatisfacción laboral, mayor despersonalización, más estrés y se “queman” más (Spector, 1982; Buendía, 1998; Halpin y Harris, 1985; Fimian y Cross, 1986; Keane y cols., 1985; Glogow, 1986; Lunenburg y Cadavid, 1992).

En cuanto al patrón de conducta tipo A los resultados van en la línea de lo esperado al inicio de nuestro trabajo. Encontramos relaciones positivas entre los factores de segundo orden de ambas escalas, relaciones entre el factor al que denominamos *burnout* total y que aglutina a los tres factores de primer orden que explican el constructo (cansancio emocional, despersonalización clima laboral y realización personal) y el factor de segundo orden denominado patrón A y que recoge, también, a las tres características del patrón A (competitividad, impaciencia e implicación laboral). Estos mismos resultados aparecen en algunos trabajos donde se sostiene la afirmación de que las personas con patrón A aumentan su probabilidad de exposición a estresores, sobretodo si estos estresores afectan al plano laboral, presentan más cansancio emocional, más despersonalización, en definitiva, se “quemar” más que los patrones B (Nowack, 1987; Mazur y Lynch, 1989; Melamed, Harari y Green, 1993; Buendía 1998).

Por último, comentar que no encontramos las relaciones esperadas entre los factores de rigidez y los factores del “estar quemado”. Tal como planteamos en las hipótesis esperábamos que las personas que presentaban una autoexigencia rígida en el trabajo fueran a su vez las que presentaran mayor cansancio emocional, más despersonalización y una menor realización personal. En definitiva, que se “quemaran” más. Pero estos resultados no se confirmaron.

En la bibliografía el síndrome de “estar quemado” parece manifestarse casi exclusivamente vinculado al ambiente laboral (Maslach y Jackson, 1979, 1981, 1982, 1984; Cherniss, 1993; Schawab y cols., 1986; Harrison, 1985; Carroll y White, 1981;

Golembiewski, 1984, 1989; Leiter, 1988a, 1988b, 1991, 1992; Gil-Monte, Peiró, Valcárcel y Martí, 1992; Gil-Monte y Peiró, 1997; Buendía, 1998), pero lo cierto es que las personas no llegan a ese ambiente laboral libres de toda influencia, muy al contrario, llevan consigo todas sus experiencias, sus vivencias, su aprendizaje. Las personas deben aprender a integrar todo esto en su ambiente laboral, y esto parece que no siempre resulta fácil, especialmente en el caso del personal de enfermería. Por eso, no podemos aceptar el hecho de que “sentirse quemado” pueda deberse única y exclusivamente a las variables de carácter organizacional que están presentes en el ambiente laboral en que desempeñan su trabajo éstos y otros profesionales. En este trabajo hemos pretendido reflexionar sobre la “renuncia injustificada” que se plantea en muchas investigaciones al obviar dentro del estudio del síndrome del “estar quemado” a las variables de personalidad.

Referencias

- Bass, Ch. (1984). A behaviour patients with chest pain: Test-retest reliability and psychometric correlates of Bortner Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 28, 289-300.
- Bethencourt, J. M. (1989). *Evaluación de habilidades interpersonales en adultos*. Tesis Doctoral. Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación (sección Psicología). Universidad de La Laguna. Tenerife.
- Bortner, R. W. (1969). A short rating scale as a potential measure of pattern A behavior. *Journal of Chronic Disease*, 22, 87-91.
- Brotheridge, C. M. y Grandey, A. (2002). Emotional Labor and burnout. Com-

- paring two perspective of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buendia-Vidal, J., Riquelme-Marín, A. (1995). Burnout, factores de estrés y locus de control en un grupo de vigilantes de instituciones penitenciarias. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 195-204.
- Burisch, M. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, T. Moret y C. Maslach (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Hemisphere.
- Carroll, D. y White, W. (1981). Understanding burnout, integrating individual and environmental factors within an ecological framework. En W. S. Paine (Eds.), *Proceeding of the First National Conference on Burnout*. Filadelfia.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Nueva York: Praeger.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the theology of burnout. En W. B. Schaufeli, T. Moret y C. Maslach (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Hemisphere.
- Corrigan, P., Lickey, S., McCracken, S., Oliver, K., Backs, A., Rashid, F., Champion, J. y Farmer, R. (2001). Organisational correlates to staff attitudes about behavioural programs. *Behaviour Change*, 18(2), 114-123.
- Costa, P. T. (1986). Is neuroticism a risk factor for CAD? En T. Schmidt, T. Dembroski y G. Blumchen (Eds.), *Biological and psychological factors in cardiovascular disease*. Nueva York: Springer/Verlag.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1987). Neuroticism, somatic complaints and disease: Is the bark worse than the bite? *Journal of Personality*, 55, 299-316.
- De Flores, T., Valdés, M., Treserra, J., García-Esteve, LL. y Núñez, P. (1985). Cuestionario Bortner para la detección del patrón A de conducta: validación cruzada. *Revista del Departamento de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 12, 227-238.
- Del Pino, A., Gaos, M. T., Díaz, S., Díaz, F. y Suárez, D. (1992). Propiedades psicométricas de la escala de Bortner para la medida del patrón de conducta tipo A. *Psiquis*, 13 (1), 11-26.
- Durán, M. A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). El síndrome de burnout en el ámbito educativo: una aproximación diferencial. *Apuntes de Psicología*, 19 (2), 251-262.
- Eysenck, H. J. (1959). *Manual of the Maudsley Personality Inventory*. Londres: London Press.
- Fimian, M. J. y Cross, A. H. (1986). Stress and burnout among preadolescent and early adolescent gifted students: A preliminary investigation. *Journal of Early Adolescence*, 6, 247-267.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Fuqua, R. y Couture, K. (1986). Burnout and locus of control in child day care staff. *Child Care Quarterly*, 15 (2), 98-109.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., Valcárcel, P. y Martí, C. (1992). La experiencia de burnout en enfermería: un análisis

- de antecedentes y consecuencias relevantes. *Congreso Iberoamericano de Psicología*. Madrid, España.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., Valcarcel, P. y Grau, R. (1993). La incidencia del síndrome de burnout sobre la salud: Un estudio correlacional en profesionales de enfermería. *II International Conference of Psychological Intervention and Human Development: Educational and Community Intervention*. Valencia (España).
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Glogow, E. (1986). Research note: Burnout and locus of control. *Public Personnel Management*, 15 (1), 79-83.
- Golembiewski, R. T. (1984). An orientation to psychological burnout: Probably something old, definitely something new. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 153-161.
- Golembiewski, R. T. (1989). A note on Leiter study: Highlighting two models of burnout. *Group & Organization Studies*, 14 (1), 5-13.
- González, M. (1995). *Dimensiones de personalidad, motivación, actitudes y conducta de voto*. Tesis Doctoral. Universidad de La Laguna. Tenerife.
- Greenglass, E. R. y Burke, R. J. (2001). Editorial introduction downsizing and restructuring: implications for stress and anxiety. *Anxiety, Stress and Coping*, 14, 1-13.
- Halpin, G. y Harris, K. (1985). Teacher stress as related to locus of control, sex and age. *Journal of Experimental Education*, 53, 136-140.
- Harrison, W. D. (1985). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and Burnout in the Human Services Professions*. Nueva York: Pergamon Press.
- Hernández, L. (1990). *Evaluación del patrón de conducta tipo A y correlatos de personalidad en una muestra estudiantil*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.
- Hernández, L. (1999). Propiedades psicométricas de la escala de Bortner para el estudio del patrón de conducta tipo A y su relación con el locus de control. *Apuntes de Psicología*, 17 (1-2), 83-96.
- Hernández, G. L., Olmedo, E. (en prensa). La relación del síndrome "estar quemado" con variables de tipo demográfico y laborales en profesionales de hospital. *Ansiedad y Estrés*.
- House, J. (1972). *The relationship of intrinsic and extrinsic work motivation to occupational stress and coronary heart disease risk*. Tesis Doctoral. University of Michigan.
- Johnston, D. W. y Shaper, A. G. (1983). Type A behaviour in british men: Reliability and intercorrelation of two measures. *Journal of Chronic Disease*, 36, 203-207.
- Keane, A., Ducette, J. y Adler, D. C. (1985). Stress in ICU and Non-ICU nurses. *Nursing Research*, 34 (4), 231-236.
- Kortnitzer, M. (1985). Type A behavior pattern. En W. D. Gentry, H. Benson y C. J. De Wolf (Eds.), *Behavioral Medicine: Work, stress and health*. Dordrecht: Martinus Nijhoff Publ.
- Leiter, M. P. (1988a). Burnout as a function of communication patterns. *Group & Organization Studies*, 13 (1), 11-128.
- Leiter, M. P. (1988b). Commitment as a function of stress reactions among

- nurses: A model of psychological evaluations of worksettings. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 7, 115-132.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 123-144.
- Leiter, M. P. (1992). Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues. *Anxiety, Stress and Coping*, 5 (1), 79-93.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 297-308.
- Lunenburg, F. C. y Cadavid, V. (1992). Locus of control, pupil control ideology and dimensions of teacher burnout. *Journal of Instructional Psychology*, 19 (1), 13-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York: Prentice-Hall.
- Maslach, C. y Pines, A. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Maslach, C. y Pines, A. (1979). Burnout, the loss of human caring. En A. Pines y C. Maslach (Eds.), *Experiencing Social Psychology*. Nueva York: Random House.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1979). Burned-out cops and their families. *Psychological Today*, 12 (12), 59-62.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls (Eds.), *Social Psychology of health and illness*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1984a). Burnout in organizational setting. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1984b). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resource Administrations*, 7, 189-212.
- Mayers, B. T., Sime, W. E. y Ganster, D. C. (1984). Convergent validity of type A behavior pattern scales and their ability to predict physiological responsiveness in a sample of female public employees. *Journal of Behavioral Medicine*, 7, 83-108.
- Mazur, P. J. y Lynch, M. D. (1989). Differential impact of administrative, organizational and personality factors on teachers burnout. *Teaching and Teacher Education*, 5 (4), 337-353.
- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54, 385-405.
- Melamed, S., Harari, G. y Green, M. S. (1993). Type A behaviour, tension, and ambulatory cardiovascular reactivity in workers exposed to noise stress. *Psychosomatic Medicine*, 55, 185-192.
- Moreno, B. y Oliver, C. (1992). El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: adaptación y nuevas versiones. *Congreso Iberoamericano de Psicología*, Madrid.
- Morgan, R. D., Van Haveren, R. A. y Pearson, C. A. (2002). Correctional officer burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 29 (2), 144-160.
- Nowack, K. M. (1987). Health habits, type A behavior and job burnout. *Work and Stress*, 1 (2), 135-142.

- Olmedo, E. (1993). *Propiedades psicométricas del constructo Burnout*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad de La Laguna (Tenerife).
- Olmedo, E. (1997). *Personalidad y afrontamiento: determinantes del síndrome "estar quemado" en profesionales de enfermería*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología. Universidad de La Laguna, Tenerife.
- Olmedo Montes, M., Santed, M. A., Jiménez, R. y Gómez, M. D. (2001). El síndrome de Burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas. *Psiquis*, 22 (3), 117-129.
- Pelechano, V. (1970). Reducción versus ampliación de criterios paramétricos en el estudio experimental de la personalidad. *III Congreso Nacional de Psicología*.
- Pelechano, V. (1972). *La personalidad en función de los parámetros de estímulo en la solución de problemas*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense. Madrid.
- Pelechano, V., Sosa, C. D. y Capafons, J. I. (1991). Psicología de la salud, dimensiones de personalidad y motivación en enfermos crónicos (I): diferencias de personalidad y motivación en enfermos renales y no renales con procedimientos normativos tradicionales y menos tradicionales. *Análisis y Modificación de Conducta*, 17(53-54), 605-620.
- Pelechano, V., Capafons, J. I. y Sosa, C. D. (1991). Psicología de la salud, dimensiones de personalidad y motivación en enfermos crónicos (II): personalidad y estrategias de afrontamiento. *Análisis y Modificación de Conducta*, 17(53-54), 633-655.
- Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pines, A. (1988). *Keeping the spark alive: Preventing burnout in love and marriage*. Nueva York: St. Martin's Press.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures (2ª Ed.)*. Nueva York: The Free Press.
- Robinson, S. E. y Skarie, E. K. (1986). Professional women: Job role stresses and psychological variables. *American Mental Health Counselors Association Journal*, 9, 157-165.
- Rosenman, R. H. (1978). The interview method of assessment of the coronary-prone behavior pattern. En T. Dembroski, S. Weiss, J. Shields, S. Haynes y M. Feinleib (Eds.), *Coronary-Prone Behavior*. Nueva York: Springer-Verlag.
- Rosenman, R. H., Friedman, M., Straus, R., Wurm, M., Kositchek, R., Hahn, W. y Werthessen, N. T. (1964). A predictive study of coronary heart disease: The Western Collaborative Group Study. *Journal of the American Medical Association*, 189, 15-22.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal control versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C. y Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the burnout measure". *Psychological and Health*, 16, 565-582.
- Schwab, R. L. e Iwanicki, E. F. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 1, 5-16.
- Schwab, R. L., Jackson, S. E. y Schuler, R. S. (1986). Educator burnout: Sources and consequences. *Educational Research Quarterly*, 10 (3), 15-30.

- Spector, P. E. (1982). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control. *Psychological Bulletin*, 91, 482-497.
- Valero, L. (1997). Comportamientos bajo presión: el Burnout de los educadores. En M. T. Hombrados (Ed.), *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.
- Westman, M. y Etzion, D. (2001). The impact of vacation and job stress on burnout and absenteeism. *Psychological and Health*, 16, 595-606.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. y Holz, M. (2001). Emotion works and job stressors and their effects on burnout. *Psychological and Health*, 16, 527-545.