

Artículo

Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un Modelo de Relaciones Estructurales

Burnout Syndrome and Coping Strategies: A Structural Relations Model

ANGEL BLANCH PLANA
ANTON ALUJA FABREGAT
JOAN BISCARRI GASSIÓ¹

Universitat de Lleida. Departament de Pedagogia i Psicologia

RESUMEN

En este estudio se examina un modelo de relaciones estructurales entre las dimensiones del síndrome de quemarse en el trabajo, y estrategias de afrontamiento orientadas al control y a la ausencia de control sobre los estresores laborales y las emociones individuales. Se plantea la hipótesis de que si la realización personal y el agotamiento emocional se dan de un modo simultáneo, la realización personal tendrá un mayor impacto sobre el cansancio emocional. Los resultados obtenidos se discuten con relación al uso de modelos no recursivos, los efectos de la controlabilidad que implican distintas estrategias de afrontamiento sobre las dimensiones del síndrome de quemarse, e implicaciones para la prevención del estrés en el trabajo.

ABSTRACT

In this study, a structural relations model is explored between dimensions of the burnout syndrome, and coping strategies intended to the control and lack-of-control of occupational stressors and individual emotions. A hypothesis is raised that if personal accomplishment and emotional exhaustion appear simultaneously, the former will have a greater impact on the latter. Results are discussed in the light of the use of non-recursive models, the controllability effects implying different coping strategies for different dimensions of the burnout syndrome, and their implications for job stress prevention.

¹ Campus de la Caparrella, s/n. 25003 Lleida.

PALABRAS CLAVE

Síndrome de quemarse, Estrategias de afrontamiento, modelos no recursivos.

KEY WORDS

Burnout Syndrome, Coping strategies, Non-recursive models.

Reconocimientos: Nos gustaría agradecer a un revisor anónimo las sugerencias efectuadas durante la revisión de este artículo. Amb el suport del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya.

INTRODUCCIÓN

El constructo del síndrome de quemarse en el trabajo o *burnout* apareció por primera vez hacia el inicio de los años 70, con la finalidad de explicar el proceso de deterioro físico y psíquico de los profesionales que proporcionan servicios asistenciales como profesores,

personal sanitario, trabajadores sociales o abogados de oficio entre otros (Freudenberger, 1974). Posteriormente, el síndrome de quemarse se definió como una respuesta mantenida al estrés laboral crónico integrada por tres dimensiones: la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (agotamiento emocional), actitudes y sentimientos negativos hacia

las personas destinatarias de un servicio (despersonalización), y sentimientos de baja realización y fracaso profesional (realización personal). Esta definición se propuso basándose en los estudios realizados con el instrumento de autoinforme quizás más utilizado en la investigación de este fenómeno, el Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach y Jackson, 1981, 1986).

El orden secuencial en que aparecen y se desarrollan las tres dimensiones que integran el síndrome de quemarse, y su etiología como respuesta al estrés en el trabajo en servicios humanos, han sido consideradas cuestiones importantes para poder llevar a cabo intervenciones preventivas adecuadas, elaborándose diversos modelos explicativos al respecto. Gil-Monte y Peiró (1997, 1999) han examinado pormenorizadamente diversos modelos bajo estas perspectivas, planteando a su vez nuevos modelos interpretativos. En cuanto al desarrollo secuencial, estos autores han sugerido que el síndrome de quemarse se inicia conjuntamente con sentimientos de baja realización personal y agotamiento emocional, considerando las actitudes de despersonalización como una estrategia de afrontamiento. Bajo el enfoque de las causas que provocan el síndrome de quemarse en el trabajo, han postulado un modelo integrador de variables personales, interpersonales y organizacionales, conceptualizando el síndrome de quemarse como “...una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido” (Gil-Monte y Peiró, 1997, pp.44). El afrontamiento cobra por tanto

una gran relevancia para la intervención preventiva, en el sentido que estrategias de afrontamiento adecuadas pueden ayudar en gran medida a reducir la aparición y desarrollo del síndrome de quemarse en el trabajo.

Estrategias de afrontamiento y síndrome de quemarse

Desde el enfoque transaccional del estrés, Lazarus y Folkman (1986) han definido el afrontamiento como “*aque - llos 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 propios recursos del individuo*” (pp. 164). Las estrategias de afrontamiento se han clasificado habitualmente como métodos específicos, o bien según los objetivos concretos hacia los que se dirige. Billings y Moos (1981) por ejemplo, establecieron tres métodos de afrontamiento: a) activo-cognitivo, entendido como la gestión de la evaluación de eventos potencialmente estresantes; b) activo-conductual, como los esfuerzos observables destinados a manejar una situación estresante; y c) evitación, como el rehuir afrontar una situación problemática o estresante. Por otra parte y según los objetivos del afrontamiento, se ha distinguido esencialmente entre afrontamiento orientado al problema y el orientado a la emoción (Lazarus y Folkman, 1986; Edwards, 1988; Begley, 1998). El afrontamiento orientado al problema trataría de responder directamente a la situación que provoca estrés, el orientado a la emoción consistiría en los intentos para moderar la respuesta emocional ante eventos estresantes.

Diversos estudios han relacionado las estrategias de afrontamiento con el síndrome de quemarse y otras consecuencias del estrés en el trabajo en profesiones de tipo asistencial o de servicios humanos. Por ejemplo Thornton (1992) encontró una asociación estadísticamente significativa entre el afrontamiento del tipo evitación con el síndrome de quemarse en una muestra de trabajadores en un centro psiquiátrico. En el estudio longitudinal de Koeske (1993) llevado a cabo con trabajadores sociales, se halló que estrategias de afrontamiento orientadas al control facilitaban una mayor capacidad para afrontar situaciones laborales difíciles. Chan y Hui (1995) hallaron que estrategias de afrontamiento orientadas a la evitación se relacionaban positivamente con los tres componentes del síndrome de quemarse en un grupo de profesores de educación secundaria. Similarmente, y con una población del mismo ámbito profesional, Yela (1996) informó que a mayores sentimientos de desgaste emocional, se utilizaban más habitualmente estrategias coincidentes con un modo de afrontamiento pasivo incluyendo estrategias basadas en la desconexión conductual y mental de la situación, centrarse en las emociones y desahogarse ante acontecimientos difíciles o estresantes. Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995) informaron de que estrategias de afrontamiento de evitación aumentaban el agotamiento emocional al tiempo que el afrontamiento de control mantenía la realización personal en el trabajo con un grupo de profesionales de la enfermería. Resultados análogos fueron también registrados por Hart, Wearing y Headey (1995) con un grupo de policías. Finalmente, y en la exhaustiva revisión sobre el estrés laboral en profesores de educación especial realizada por

Wisniewski y Gargiulo (1997), se estableció que a pesar de que el estrés no pueda evitarse en este entorno en términos absolutos, es potencialmente manejable sobre todo a través de sistemas de apoyo social en el lugar de trabajo por parte de órganos de gestión administrativa, superiores y compañeros.

Aunque en principio parece evidente que las estrategias orientadas al problema son mucho más efectivas que las orientadas a la emoción y a la evitación para hacer frente a situaciones de estrés (Roger, Jarvis y Najarian, 1993; Hart et al., 1995), existe evidencia que apunta a que la efectividad de las estrategias dirigidas al problema estaría en función del control efectivo sobre los potenciales estresores del entorno y de las emociones individuales (Folkman, 1984; Dewe, 1987; Edwards, 1988; Peiró y Salvador, 1993; Labrador, 1995; Long, 1998; Peñacoba, Díaz, Goiri y Vega, 2000; Ito y Brotheridge, 2001). Por otra parte, la utilización persistente de estrategias orientadas al problema cuando existen pocas posibilidades de controlar y/o cambiar los estresores del entorno, puede exacerbar en gran medida los efectos indeseables del estrés laboral (Schaubroeck y Merritt, 1997; de Rijk, Le Blanc, Schaufeli y de Jonge, 1998). Paralelamente, se ha señalado que bajo circunstancias poco controlables, estrategias orientadas al problema en combinación con estrategias orientadas a la evitación podrían ser útiles para mejorar la adaptación y el bienestar, por lo que un afrontamiento flexible sería más bien adaptativo que desadaptativo, es decir, el afrontamiento orientado al problema sería adaptativo en situaciones controlables, mientras que el orientado a la evitación sería adaptativo en situaciones poco controla-

bles (Latack, 1986; Koeske, 1993). En esta línea, Cheng (2001) llevó a cabo un estudio sobre el afrontamiento flexible, llegando a la conclusión de que tanto la percepción de control como la controlabilidad objetiva de los estresores jugarían un papel clave a la hora de conseguir un afrontamiento efectivo.

Planteamiento del presente estudio

Según la teoría cibernética del estrés, el afrontamiento y el bienestar en las organizaciones postulada por Edwards (1992), los estímulos estresantes entendidos como las discrepancias entre un estado percibido y un estado deseado y que al mismo tiempo son consideradas como importantes por el individuo, pueden activar el afrontamiento de dos modos distintos, de forma directa o indirecta. El estrés activaría el afrontamiento directamente anticipando potenciales amenazas al bienestar psicológico, mientras que el afrontamiento se activaría indirectamente cuando el bienestar psicológico ya hubiese sido dañado de algún modo. En esta línea, parece plausible asumir que distintas estrategias de afrontamiento precederán el proceso del síndrome de quemarse, mientras que otras se darán a continuación de este proceso. Diversos autores han examinado el desarrollo del síndrome de quemarse considerando diferentes relaciones entre las dimensiones del síndrome evaluadas mediante el MBI. Por ejemplo, Golembiewski, Munzenrider y Stevenson (1986) plantearon que el síndrome de quemarse se inicia con sentimientos de despersonalización, lo cual conduce a una baja realización personal y posteriormente, al agotamiento emocional, mientras que Leiter y Mas-

lach (1988) sugirieron que el agotamiento emocional se desarrolla en primer lugar, dando lugar a actitudes de despersonalización y en tercer lugar, a una baja realización personal en el lugar de trabajo. En cualquier caso, el estudio longitudinal de Lee y Ashforth (1993) en el que se compararon ambos modelos, proporcionó un mayor apoyo al modelo de Leiter y Maslach (1988). Por otra parte, en el estudio de Gil-Monte et al. (1995) se plantea un modelo donde la sobrecarga laboral y la autoconfianza, así como estrategias de afrontamiento orientadas al control y a la evitación se especifican como antecedentes causales del agotamiento emocional y la baja realización personal en el trabajo, mientras que la despersonalización, la intención de abandono del trabajo y la propensión al absentismo laboral como consecuencias del agotamiento emocional y de una baja realización personal. Según estos autores, la despersonalización constituye una estrategia de afrontamiento que surge con posterioridad a los sentimientos de agotamiento emocional y baja realización personal.

De acuerdo con estas premisas, en este estudio se examina un modelo análogo donde estrategias de afrontamiento basadas en el control y la ausencia de control de los estresores laborales y de las emociones individuales influyen en la realización personal y el agotamiento emocional, aunque se incorpora una relación recíproca entre ambas dimensiones del síndrome. Considerando este sistema de relaciones entre distintos patrones de afrontamiento, se hipotetiza que si la realización personal y el agotamiento emocional aparecen conjuntamente, la realización personal tendrá un mayor impacto sobre el agotamiento emocional.

MÉTODO

Muestra

El estudio se llevó a cabo con educadores sociales trabajando en diversos ámbitos de intervención. Un total de 127 educadores sociales cumplieron medidas de autoinforme sobre estrategias de afrontamiento y síndrome de quemarse, 86 mujeres y 41 hombres, con una media de 31.28 años de edad ($Dt=7.63$). En el momento de la recogida de datos, los participantes contaban con una experiencia profesional de 5.9 años en este tipo de profesión ($Dt=5.80$), desarrollando su actividad laboral en centros de trabajo públicos y privados ubicados en un entorno urbano, donde se prestan servicios socioeducativos a personas discapacitadas, niños y adolescentes en riesgo social y atención a gente mayor.

Instrumentos

Síndrome de Quemarse- Se utilizó la adaptación en castellano del Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach y Jackson, 1986; Maslach y Jackson, 1997). Este cuestionario consta de 22 ítems que se responden sobre una escala de frecuencia tipo Likert de 7 puntos: 0, no nunca; 1, algunas veces al año o menos; 2, una vez al mes o menos; 3, algunas veces al mes; 4, una vez por semana; 5, algunas veces por semana; 6, cada día. Los ítems se distribuyen en tres dimensiones: agotamiento emocional (CE; sentimientos de encontrarse emocionalmente agotado), despersonalización (DP; sentimientos de respuesta impersonal hacia las personas receptoras de un servicio, cuidado, tratamiento o instrucción), y realización personal (RP;

sentimientos de competencia y éxito en el trabajo con personas). La validez de constructo del MBI se ha evaluado en diferentes contextos socioculturales con resultados bastante aceptables (Schutte, Topinnen, Kalimo y Schaufeli, 2000). En cuanto a su fiabilidad, se han registrado coeficientes de consistencia interna de las tres escalas que varían entre .82 y .90 para CE, .48 y .79 para DP, .57 y .71 para RP (Maslach y Jackson, 1986; Aluja, 1997; Gil-Monte y Peiró, 1997). En el presente estudio, se han obtenido coeficientes alfa de consistencia interna de .81, .80 y .56 para CE, RP y DP, respectivamente.

Estrategias de Afrontamiento.- Se utilizó una versión traducida al español de la PsychNurse Methods of Coping Scale (PNMCS; McElpatrick, Carson, Annett, Cooper, Holloway, y Kuipers, 2000). Este instrumento tiene 35 ítems, con un formato de respuesta de frecuencia tipo Likert de 5 puntos: 1, nunca; 2, raramente; 3, ocasionalmente; 4, a menudo; y 5, siempre. Se miden cinco tipos de estrategias de afrontamiento: desviar la atención del trabajo, autoregulación y autoactitud, apoyo social, actitud positiva y confort emocional. Los autores informan de una validez convergente aceptable de este instrumento, en referencia a la escala de afrontamiento del Occupational Stress Indicator (Cooper, Sloan y Williams, 1988), con coeficientes de fiabilidad alfa entre .67 y .78. Este cuestionario fue inicialmente diseñado para su uso con enfermeros y enfermeras en salud mental, y se ha seleccionado teniendo en cuenta que los constructos que define son apropiados para el objetivo de este estudio. En la traducción de este instrumento al español, en el ítem 8 se introdujo el término “equipo educati-

vo” en lugar de “team”, mientras que en el ítem 9 se añadió el término “usuarios”, en lugar de “others”, con la finalidad de captar en la medida de lo posible el contexto profesional de los educadores sociales. El resto de cambios derivados de la traducción del inglés al español, no afectó de forma sustancial al contenido de los ítems del instrumento.

Procedimiento

Diversos centros se tuvieron en consideración a la hora de recoger los datos de esta investigación de un modo no aleatorio, contemplando el criterio de que en sus plantillas de trabajadores, hubiera profesionales de la educación social ya que estos llevan a cabo su actividad en diferentes ámbitos de intervención. Cada centro de trabajo se visitó personalmente, comunicando a los responsables de cada uno de ellos los objetivos generales del estudio y solicitando por escrito la cumplimentación de cuestionarios de forma voluntaria y anónima por parte de los educadores sociales en estos centros. Aproximadamente un 80% de los centros visitados accedió a participar en el estudio.

Desarrollo del modelo

En el planteamiento de nuestro estudio se hipotetiza un sistema de relaciones entre distintos métodos de afrontamiento y las dimensiones del síndrome de quemarse, por lo que un modo adecuado de analizarlo es mediante la técnica de modelos de ecuaciones estructurales. Las principales ventajas de este procedimiento son que proporciona un método directo para tratar múltiples rela-

ciones entre variables de forma simultánea, es capaz de evaluar las relaciones exhaustivamente y proporciona eficacia estadística (Bollen, 1989; MacCallum y Austin, 2000).

Se sigue una estrategia comparativa de modelos anidados, mediante la que se trata de valorar el mejor modelo a partir de un conjunto de modelos, lo que permite llevar a cabo una evaluación más precisa y con una mayor perspectiva del modelo con el mejor ajuste a los datos observados (Mulaik, James, Van Alstine, Bennett, Lind y Stilwell, 1989; Bentler, 1990). Dado que se establece una relación recíproca entre realización personal (RP) y agotamiento emocional (CE), se estipula un modelo no recursivo en el que una variable se define como causa de otra y viceversa. La idoneidad de modelos no recursivos en investigaciones de tipo transversal ha sido teóricamente considerada por Edwards (1992), mientras que Wong y Law (1999) han estudiado desde un punto de vista aplicado su adecuación a datos transversales. En definitiva, la relación bidireccional entre realización personal (RP) y agotamiento emocional (CE), en función de métodos diferenciados de afrontamiento, se evalúa comparando cuatro posibles alternativas: a) ausencia de relación entre RP y CE; b) CE como causa de RP, c) RP como causa de CE, y d) una relación recíproca entre RP y CE. Más concretamente, se plantea un modelo que consta de dos variables latentes endógenas, Realización Personal (RP) y Agotamiento Emocional (CE), cada una de las cuáles se mide mediante cuatro indicadores, Rp1-Rp4 y Ce1-Ce4, respectivamente. Estos indicadores se han obtenido a partir del agrupamiento en parcelas de los ítems de las respectivas subescalas

del MBI, mediante el método de correlaciones (para una revisión exhaustiva sobre métodos de agrupamientos de ítems en parcelas, ver Landis, Beal y Tesluk, 2000). La variable de Despersonalización (DP) también se especifica como latente medida a través de los cinco ítems que componen esta dimensión. Adicionalmente, se especifican 4 variables observadas correspondientes a las diferentes estrategias de afrontamiento: control (CO) y apoyo social (AS) como estrategias de afrontamiento basadas en el control, y apoyo emocional (AE) y evitación (EV) basadas en la ausencia de control. Las estrategias de afrontamiento se consideran variables exógenas o variables instrumentales en cuanto a que se trata de un modelo no recursivo (Wong y Law, 1999). Estrategias de afrontamiento que implican control (CO y AS) se establecen como determinantes de RP, y estrategias de afrontamiento que implican ausencia de control (AE y EV) como determinantes de CE. Se especifican correlaciones entre todas las estrategias de afrontamiento. Entre RP y CE se define una relación bidireccional y la consiguiente correlación entre sus respectivos términos de error, ya que es posible que existan factores no incluidos en el modelo que afecten de forma similar a RP y CE cuando se da una relación mutua entre ambas (Anderson y Williams, 1992; Loehlin, 1992).

RESULTADOS

Análisis de componentes principales de la PNMCS

Un análisis de componentes principales con rotación oblicua directa con el

criterio de extracción de valores equivalentes >1 , produjo una estructura de 5 factores. Fabrigar, Wegener, MacCallum y Strahan (1999) han sugerido que las rotaciones oblicuas proporcionan más información que las rotaciones ortogonales, así como soluciones factoriales más precisas y realistas, por lo que ha sido el método de rotación escogido en este trabajo. Seis ítems obtuvieron cargas secundarias $>.30$ en otros factores, indicando un solapamiento entre factores y dificultando su interpretabilidad, por lo que se repitió el análisis utilizando el mismo procedimiento eliminando los seis ítems con cargas secundarias. En este segundo análisis, se obtuvo una solución de 4 factores, que explicó un 46.3% de la varianza: control (CO, 24.3%), apoyo emocional (AE, 8.5%), apoyo social (AS, 7.1%) y evitación (EV, 6.4%). En los análisis posteriores se utilizan estas 4 dimensiones, considerando que según el contenido de los ítems que componen cada factor, control (CO) y apoyo social (AS) implican una mayor capacidad de control, mientras que apoyo emocional (AE) y evitación (EV) implican una menor capacidad de control sobre los estresores del entorno y de las emociones. Los coeficientes alfa de consistencia interna de cada una de estas dimensiones son .85 y .74 para CO y AS, y .58 y .77 para AE y EV, respectivamente.

Análisis descriptivo

En la Tabla 1 se muestran estadísticos descriptivos, valores de normalidad en asimetría y curtosis, coeficientes alfa de consistencia interna y coeficientes de correlación para las subescalas del síndrome de quemarse y del afrontamiento.

Las escalas del síndrome de quemarse cumplen los supuestos de normalidad a excepción de DP. Las correlaciones son significativas y de signo negativo entre CE y DP con RP (-.37 y -.24), y de signo positivo entre CE y DP (.36).

cuanto a ambos métodos de afrontamiento, control y ausencia de control. No obstante, EV también muestra correlaciones significativas de .53 y .30 con CO y AS, respectivamente, lo cuál indica un tipo de afrontamiento flexible.

Tabla 1
Descriptivos y Correlaciones de las Dimensiones del Síndrome de Quemarse y del Afrontamiento

Variable	M	Dt	A	C	1	2	3	4	5	6	7	
1. CE	(9)	15.04	8.01	-.57	.24	.81						
2. RP	(8)	38.41	6.08	-.45	-.44	-.37	.80					
3. DP	(5)	3.69	3.88	1.59	2.87	.36	-.24	.56				
4. CO	(10)	39.83	5.56	-.35	-.15	-.32	.53	-.12	.85			
5. AS	(6)	20.99	4.07	-.41	.11	-.29	.30	-.06	.40	.74		
6. AE	(5)	16.69	3.20	-.11	-.30	.26	.03	.05	.14	-.01	.58	
7. EV	(8)	28.89	5.72	-.26	-.01	-.19	.33	-.15	.53	.30	.25	.7

CE: Agotamiento emocional; RP: Realización personal; DP: Despersonalización; CO: Control; AS: Apoyo social; AE: Apoyo emocional; EV: Evitación. N° de ítems entre paréntesis; A= Asimetría; C= Curtosis.
Coeficientes alfa de consistencia interna en la diagonal. Coeficientes de correlación $\geq .19$ significativos al nivel $p < .05$.

Las cuatro dimensiones de afrontamiento cumplen los supuestos de normalidad. Los coeficientes de consistencia interna son aceptables a excepción de la escala AE con una alfa de .58, aunque también es la que cuenta con el menor número de ítems. Por otra parte, AE muestra una correlación estadísticamente significativa de .25 con EV, y correlaciones más bajas y no significativas con CO (.14) y AS (-.01), lo cual puede ser indicativo de una cierta independencia en

Todas las estrategias de afrontamiento obtienen correlaciones significativas con CE, con valores de -.32 con CO, -.29 con AS, .26 con AE, y -.19 con EV. Con RP, los coeficientes de correlación son un poco más elevados: .53 con CO, .30 con AS y .33 con EV, aunque casi inexistente con AE (.03). Las correlaciones no son significativas entre las estrategias de afrontamiento y DP. Es destacable que la única estrategia de afrontamiento que muestra una correlación de signo posi-

vo con CE es AE, mientras que el signo de la correlación entre EV y CE es de signo negativo, dado que EV parece implicar en principio ausencia de control ya que es la única estrategia que correlaciona positivamente y de forma significativa con AE (.25).

Modelo entre síndrome de quemarse y estrategias de afrontamiento

La evaluación del modelo se lleva a cabo en una secuencia de 4 modelos anidados con la finalidad de comprobar qué alternativa proporciona el mejor ajuste a los datos, por lo que los dos parámetros en la relación bidireccional entre RP y CE se fijan a cero según las posibles combinaciones: a) ambos parámetros en el modelo 1 (RP ↔ CE); b) la relación de RP a CE en el modelo 2 (RP → CE); c) la relación de CE a RP en el modelo 3 (RP ← CE); y finalmente, d) ningún parámetro en el modelo 4 (RP ↔ CE). El modelo nulo es la línea base que define el conjunto más simple de relaciones teóricamente justificable, en este caso, la ausencia de relación alguna entre las variables incluidas en el modelo. El modelo se identifica correctamente al fijar a la unidad los coeficientes de regresión de todos los términos de error, y de Rp1, Ce1, y Dp5 a RP, CE y DP, respectivamente (ver Figura 1). La matriz de varianzas-covarianzas entre las variables observadas es analizada como datos de entrada, la cual está disponible si se pide a los autores. Se utiliza el programa informático Amos 3.6 (Arbuckle, 1997), así como el método de estimación de máxima verosimilitud.

En la Tabla 2 se presentan los resultados de cada modelo obtenidos en dife-

rentes índices de evaluación de bondad de ajuste. Valores significativos de χ^2 ($p < .05$) indican que el modelo propuesto es significativamente distinto de los datos observados, determinando por tanto un pobre ajuste del modelo en cuestión. Adicionalmente, valores $> .90$ para el índice de bondad de ajuste (GFI), índice de ajuste no normado (NNFI), e índice de ajuste comparativo (CFI), y valores $< .05$ para el índice de error de aproximación cuadrático medio (RMSEA), sugieren ajustes aceptables (Browne y Cudek, 1993). Según estos criterios, los modelos 1 (RP ↔ CE) y 2 (RP → CE) muestran un pobre ajuste, mientras que los modelos 3 (RP ← CE) y 4 (RP ↔ CE) son los que ofrecen un mejor ajuste a los datos: $\chi^2(109) = 131.98$, $p = .066$, $\chi^2(108) = 130.80$, $p = .067$, respectivamente, con valores adecuados y equivalentes de GFI = .89, NNFI = .94, CFI = .96 y RMSEA = .04. En la Tabla 2 también se muestran las diferencias entre los valores χ^2 de los cuatro modelos, cuando la diferencia es significativa, se prefiere el modelo con el menor número de grados de libertad. Como puede observarse, existen diferencias significativas entre los valores χ^2 de los modelos 1 y 3, $\chi^2 = 12.58$ (1 gl), $p < .001$, modelos 1 y 4, $\chi^2 = 13.76$ (2 gl), $p < .001$, y modelos 2 y 4, $\chi^2 = 11.28$ (1 gl), $p < .001$, mientras que las diferencias en valores χ^2 no son significativas entre los modelos 1 y 2, $\chi^2 = 2.48$ (1 gl), $p < .10$, y los modelos 3 y 4, $\chi^2 = 1.18$ (1 gl), $p < .30$.

Adicionalmente, en la Tabla 3 se muestran los coeficientes de regresión con errores típicos asociados, así como los coeficientes de correlación múltiple para las variables latentes obtenidos en los cuatro modelos. En la Figura 1 se

Tabla 2
Indices de Calidad de Ajuste y Diferencias Ji-cuadrado ($\Delta\chi^2$) entre Modelos

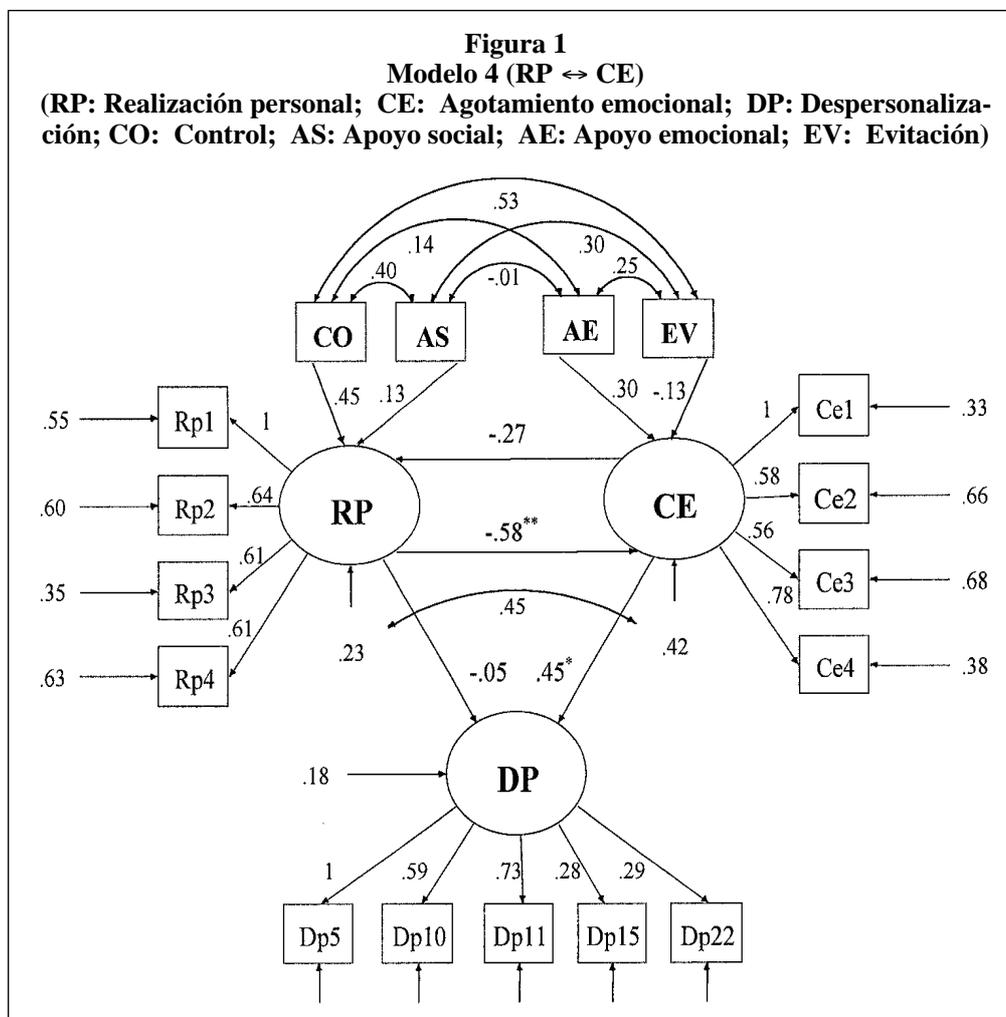
Modelo	²	gl	p	GFI	NNFI	CFI	RMSEA	²			
								1	2	3	4
0. Nulo	654.55	136	.001	.49	—	—	.17	509.99***	512.47***	522.57***	523.75***
1. RP → CE	144.56	110	.015	.88	.91	.93	.05	—	2.48	12.58***	13.76**
2. RP ← CE	142.08	109	.018	.88	.92	.94	.05	—	—	—	11.28***
3. RP → CE	131.98	109	.066	.89	.94	.96	.04	—	—	—	1.18
4. RP ↔ CE	130.80	108	.067	.89	.94	.96	.04	—	—	—	—

RP: Realización personal; CE: Agotamiento emocional. ***p < .001

Tabla 3
Parámetros Estimados y Coeficientes de Correlación Múltiple (R^2) en los Cuatro Modelos: Modelo 1 (RP → CE); Modelo 2 (RP ← CE); Modelo 3 (RP → CE) Modelo 4 (RP ↔ CE)

Relaciones entre variables latentes		1	2	3	4
RP → CE		0	0	-.60** (.07)	-.58** (.08)
CE → RP		0	-.34 (.16)	0	-.27 (.11)
RP → DP		-.06 (.09)	-.06 (.10)	-.05 (.10)	-.05 (.10)
CE → DP		.45* (.10)	.45* (.11)	.45* (.11)	.45* (.11)
R^2	RP	.34	.45	.39	.48
	CE	.17	.19	.35	.37
	DP	.23	.23	.23	.23

CE: Agotamiento emocional; RP: Realización personal; DP: Despersonalización.
CO: Control; AS: Apoyo social; AE: Apoyo emocional; EV: Evitación.
Los errores típicos asociados a cada parámetro se muestran entre paréntesis.
*p < .05 **p < .01



muestra el modelo 4 con los correspondientes coeficientes de regresión. Las estrategias de afrontamiento que tienen un impacto significativo sobre RP y CE respectivamente, son CO (.45, $p < .01$) y AE (.30, $p < .01$). Los coeficientes de regresión en la relación recíproca entre RP y CE son de signo negativo, siendo desde RP a CE de magnitud considerable y significativa (-.58) en comparación con

el valor de CE a RP (-.27), mientras que los coeficientes de correlación múltiple para RP y CE en el modelo 4 son los más elevados en comparación con los otros tres modelos (.48 y .37, respectivamente). En resumen y de acuerdo con la teoría e hipótesis propuestas, los modelos 3 y 4 son los que mejor representan las relaciones entre las variables analizadas en este estudio.

DISCUSIÓN

En este estudio se ha analizado un modelo no recursivo mediante el que se establece una relación recíproca entre dos componentes centrales del síndrome de quemarse, realización personal y agotamiento emocional, cuando intervienen patrones de afrontamiento determinados por el grado de control de situaciones laborales estresantes y de las emociones individuales. La utilización de modelos no recursivos en el ámbito de las organizaciones en investigaciones de naturaleza transversal, ha sido considerada por Edwards (1992) y Wong y Law (1999) desde perspectivas teóricas y aplicadas, respectivamente. En el examen de procesos tan dinámicos y multifactoriales como los que intervienen en el desarrollo del estrés en el trabajo, modelos no recursivos pueden proporcionar un análisis adecuado de las relaciones entre las variables estudiadas en un contexto determinado. En el caso de las dimensiones del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) evaluadas mediante el MBI, establecer una prioridad temporal puede estar en función de diversos factores difícilmente controlables tanto en investigaciones de tipo transversal como longitudinal. Los resultados obtenidos son consistentes con nuestra hipótesis, en el sentido que en la supuesta relación simultánea entre sentimientos de realización personal y agotamiento emocional en el lugar de trabajo mediatizada por diferentes patrones de afrontamiento, la realización personal tendería a reducir el agotamiento emocional, mientras que el agotamiento emocional tendría un impacto no significativo sobre la realización personal. Estos resultados están también en la línea de los obtenidos en el estudio de Gil-Monte et al. (1995) así

como con planteamientos posteriores en cuanto al proceso y orden secuencial en que se desarrollan las dimensiones del síndrome de quemarse evaluadas mediante el MBI (Gil-Monte y Peiró, 1997, 1999), donde se considera que el agotamiento emocional y una baja realización personal surgen cuando las estrategias de afrontamiento utilizadas son inadecuadas, dando lugar a sentimientos de despersonalización. Gil-Monte et al. (1995), expresaron la necesidad de evaluar el ajuste de su modelo con diferentes muestras ocupacionales y con diferentes grupos de variables. Aunque no se han incorporado otras variables relevantes en el proceso de quemarse en el trabajo a excepción de distintos métodos de afrontamiento, el presente estudio proporciona apoyo empírico para el modelo propuesto por estos autores con una muestra de educadores sociales mediante la evaluación con variables latentes. Por otra parte, consideramos que esta perspectiva está de acuerdo con la idea del afrontamiento directo e indirecto postulada por Edwards (1992), es decir, las estrategias de afrontamiento especificadas como antecedentes de la realización personal y el agotamiento emocional podrían considerarse como métodos de afrontamiento directo ya que tratarían de anticipar amenazas potenciales al bienestar psicológico, mientras que la despersonalización, constituiría a nuestro entender un método de afrontamiento indirecto ya que el bienestar psicológico ya habría sido dañado de algún modo debido a los sentimientos de agotamiento emocional y de baja realización personal que la preceden.

Las correlaciones observadas entre la estrategia de evitación con apoyo emocional (ausencia de controlabilidad), y al

mismo tiempo con control y apoyo social (controlabilidad), parecen apuntar hacia un tipo de afrontamiento flexible entendido como el ajuste entre la naturaleza del afrontamiento y la controlabilidad percibida y objetiva de la situación estresante (Cheng, 2001; Zellars y Perrewé, 2001). En el contexto de los servicios sociales, donde se dan numerosas situaciones con poca o nula capacidad de control por parte de los profesionales, la utilización combinada de estrategias de afrontamiento orientadas al problema y a la evitación puede ayudar a conseguir una mayor adaptación y bienestar psicológico. Es probable que las personas que trabajan en ámbitos de educación social y de otros servicios humanos, utilicen estrategias de afrontamiento orientadas a la evitación debido a que carecen de suficientes posibilidades de control en su lugar de trabajo. El uso de estrategias de afrontamiento orientadas al control, o en términos de personalidad proactiva tal y como proponen Parker y Sprigg (1999), depende en gran medida de las oportunidades que proporciona el contexto laboral, así como de determinadas características de personalidad. Ante una reducida controlabilidad percibida y objetiva, es preferible utilizar estrategias orientadas a la evitación, ya que no se dan los elementos necesarios para tratar de modificar determinadas situaciones, y como se ha señalado en otros estudios (Schaubroek y Merritt, 1997; de Rijk et al, 1998), estrategias de afrontamiento orientadas al problema ante situaciones con poco control son contraproducentes al provocar más estrés. En cualquier caso y según nuestros resultados, estrategias de afrontamiento basadas en el control son preferibles a las basadas en la ausencia de control ya que el impacto de la realización personal sobre el agota-

miento emocional es mayor que el del agotamiento emocional sobre la realización personal cuando intervienen ambos tipos de estrategias de afrontamiento sobre cada dimensión del síndrome de quemarse en el trabajo.

La importancia del control efectivo de los trabajadores sobre los recursos y habilidades necesarias para realizar el trabajo del modo en que se considere más conveniente, ha sido destacada desde diversos modelos relevantes en el estudio del estrés en el trabajo, como un elemento esencial para reducir los efectos indeseables del estrés laboral (Edwards, 1988; Karasek y Theorell, 1990; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). En cierto modo, nuestros resultados corroboran este punto de vista dado que la estrategia de afrontamiento de control (CO), tiene un impacto destacable sobre la realización personal, la cuál se muestra a su vez como un elemento reductor importante del agotamiento emocional. Por el contrario, la estrategia de apoyo emocional (AE) que presumiblemente implica ausencia de control, tiene un impacto positivo y significativo sobre el agotamiento emocional, aunque a su vez, el agotamiento emocional no tiene un efecto considerable sobre la realización personal, aunque sí sobre la despersonalización.

Desde un enfoque dirigido a la prevención del síndrome de quemarse y del estrés en el trabajo, Maslach et al, (2001) plantean un cambio interesante en cuanto a la conceptualización del síndrome de quemarse como estado psicológico negativo: prestar más atención al estudio de las potencialidades y funcionamiento óptimo de los seres humanos que a los déficits y patologías, el cuál ha constitui-

do tradicionalmente el enfoque predominante de la psicología. Según nuestra opinión, los resultados obtenidos en este estudio también apoyan esta idea ya que el impacto de la realización personal en el trabajo sobre el agotamiento emocional es mucho mayor que el del agotamiento emocional sobre la realización personal. En definitiva, en lugar de tratar de evitar el agotamiento emocional desde un enfoque meramente paliativo, parece mucho más preferible y rentable tratar de facilitar los elementos individuales y organizacionales necesarios para lograr una mayor realización personal en el trabajo, como por ejemplo, autonomía y poder de decisión para utilizar los recursos y las habilidades individuales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aluja, A. (1997). Burnout profesional en maestros y su relación con indicadores de salud mental. *Boletín de Psicología*, 55, 47-61.
- Anderson, S.E. y Williams, L.J. (1992). Assumptions about unmeasured variables with studies of reciprocal relationships: The case of employee attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 77, 638-650.
- Arbuckle, J.L. (1997). *Amos user's guide version 3.6*. Chicago: SmallWaters Corporation.
- Begley, T. (1998). Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 4, 305-330.
- Bentler, P.M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Billings, A. G. y Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 139-157.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Browne, M. W. y Cudek, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. En K. A. Bollen y J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models*. (pp.136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Chan, D. W. y Hui, E. K. P. (1995). Burnout and coping among Chinese secondary school teachers in Hong-Kong. *British Journal of Educational Psychology*, 65, 15-25.
- Cheng, C. (2001). Assessing coping flexibility in real-life and laboratory settings: A multimethod approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 814-833.
- Cooper, C. L., Sloan, S. y Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. Windsor: NFER-Nelson.
- Dewe, P. (1987). Identifying strategies nurses use to cope with work stress. *Journal of Advanced Nursing*, 12, 489-497.
- Edwards, J. R. (1988). The determinants and consequences of coping with stress. En C. L. Cooper y R. Payne

- (Eds). *Causes, coping, and consequences of stress at work*. (pp. 233-263). New York: John Wiley and Sons.
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping and well-being in organizations. *Academy of Management Review*, 17, 238-274.
- Fabrigar, L.R., Wegener, D.T., MacCallum, R.C. y Strahan, E.J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods*, 4, 272-299.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M. y Valcárcel, P. (1995). El síndrome de Burnout entre profesionales de enfermería: Una perspectiva desde los modelos cognitivos de estrés laboral. En L.González, A., de la Torre, y J. de Elena (Comp), *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías* (pp. 211-224).
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2, 261-268.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R. F. y Stevenson, J.G. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. New York: Praeger.
- Hart, P.M., Wearing, A.J. y Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 133-156.
- Ito, J. K. y Brotheridge, C. M. (2001). An examination of the roles of career uncertainty, flexibility, and control in predicting emotional exhaustion. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 406-424.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Koeske, G. F. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 319-336.
- Labrador, F. J. (1995). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy, S.A.
- Landis, R.S., Beal, D.J. y Tesluk, P.E. (2000). A comparison of approaches to forming composite measures in structural equation models. *Organizational Research Methods*, 3, 186-207.
- Latack, J.C. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 3, 377-385.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986).

Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Editorial Martínez Roca, S.A.

Lee, R.T. y Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369-398.

Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.

Loehlin, J.C. (1992). *Latent variable models. An introduction to factor, path and structural analysis*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Long, B. C. (1998). Coping with workplace stress: A multi-group comparison of female managers and clerical workers. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 65-78.

MacCallum, R. C. y Austin, J. T. (2000). Applications of structural equation modeling in psychological research. *Annual Review of Psychology*, 51, 201-226.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press. (2ª edición).

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach*.

Síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial. Madrid: TEA Ediciones, S.A.

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

McElfatrick, S., Carson, J., Annett, J., Cooper, C. L., Holloway, F. y Kuipers, E. (2000). Assessing coping skills in mental health nurses: Is an occupational specific measure better than a generic coping skills scale? *Personality and Individual Differences*, 28, 965-976.

Mulaik, S.A., James, L.R., Van Alstine, J., Bennett, N., Lind, S. y Stilwell, C.D. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. *Psychological Bulletin*, 105, 430-445.

Parker, S. K. y Sprigg, C. A. (1999). Minimizing strain and maximizing learning: The role of job demands, job control, and proactive personality. *Journal of Applied Psychology*, 84, 925-939.

Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Peñacoba, C., Díaz, L., Goiri, E. y Vega, R. (2000). Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 341-356.

Rijk, A. E. de, Blanc, P. M. le, Schaufeli, W. B. y Jonge, J. de (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupa -*

tional and Organizational Psychology, 71, 1-18.

Roger, D., Jarvis, G. y Najarian, B. (1993). Detachment and coping: The construction and validation of a new scale for measuring coping strategies. *Personality and Individual Differences*, 15, 619-626.

Schaubroek, J. y Merritt, D. E. (1997). Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy. *Academy of Management Journal*, 40, 738-754.

Schutte, N., Topinnen, S., Kalimo, R. y Schaufeli, W.B. (2000). The factorial validity of the MBI-GS across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53-66.

Thornton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal and burnout in mental

health workers. *The Journal of Psychology*, 126, 261-271.

Yela, J. R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.

Wisniewski, L. y Gargiulo, R.M. (1997). Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. *Journal of Special Education*, 31, 325-347.

Wong, C. y Law, K. S. (1999). Testing reciprocal relations by nonrecursive structural equation models using cross-sectional data. *Organizational Research Methods*, 2, 69-87.

Zellars, K. L. y Perrewé, P. L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: Coping in Organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86, 459-467.