



UNIVERSIDAD DE LEÓN

RELACIÓN ENTRE VARIABLES DE PERSONALIDAD Y
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS
LABORAL

MARÍA CONSUELO MORÁN ASTORGA

Servicio de Publicaciones de la Universidad de León

D.L. Universidad de León, 2005

ISBN 84-9773-186-7

© La autora

RELACIÓN ENTRE VARIABLES DE PERSONALIDAD Y ESTRATEGIAS
DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL.

Tesis Doctoral realizada por

MARIA CONSUELO MORÁN ASTORGA

Dirigida por el

DR. DIONISIO MANGA RODRÍGUEZ

Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación

Área de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico

Universidad de León

2003

DEDICATORIA

A mi madre:

Que me dictó los datos estadísticos,

Y porque nunca jamás me estresó.

AGRADECIMIENTOS

A la vida por permitirme disfrutar de esta vida.

A mis padres por enseñarme a caminar por “la cara buena del mundo”.

A mis maestros por hacerme partícipe de sus conocimientos.

A la Universidad de León por su espléndido acogimiento y porque en ella puedo realizar el trabajo que me realiza.

Al Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación por poner los medios a mi alcance para desarrollar este estudio.

Al profesor Dionisio Manga, director de esta tesis, que me trazó el camino con claridad meridiana, aunque me dejó en él sola. Y porque de él he aprendido el entusiasmo de la investigación científica.

A la Facultad de Ciencias del Trabajo y a los alumnos de Relaciones Laborales, que otra vez han hecho reencontrarme con el placer de trabajar (y por contestar a todos los cuestionarios de su personalidad para que yo la estudie).

A todos los que colaboraron realizando los tests, pruebas y cuestionarios que han permitido realizar esta tesis y a todos los que de una manera altruista se prestan para que avance el conocimiento.

Al profesor Francisco Ramos Campos de la Universidad de Salamanca, por aconsejarme en el estudio del burnout.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	11
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO	16
CAPÍTULO 1. APROXIMACIÓN TEÓRICA A LAS DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD	17
1.1. EL MODELO DE LOS CINCO FACTORES	17
1.1.1. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1.2. EL ORIGEN: LA HIPÓTESIS LÉXICA	22
1.1.3. LOS CINCO FACTORES	24
1.1.4. CONSISTENCIA Y ESTABILIDAD DEL MODELO.....	39
1.1.5. EL MODELO PEN DE LA PERSONALIDAD DE EYSENCK Y SU RELACIÓN CON LOS CINCO FACTORES.....	40
1.1.6. RELACIÓN CON EL MBTI.....	45
1.1.7. COMPARACIÓN CON EL 16PF-5.....	47
1.1.8. PERSONALIDAD E INTELIGENCIA.....	49
1.2. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA.....	53
1.2.1. SOBRE LA NOCIÓN	54
1.2.2. SOBRE LA IDEA DE GLOBALIDAD.....	55
1.2.3. AUTOESTIMA, PERSONALIDAD Y BIENESTAR SUBJETIVO	56
1.2.4. SOBRE LA AUTOESTIMA GLOBAL Y SU EVALUACIÓN	57
1.3. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD	59
1.3.1. EL LUGAR DE CONTROL	59
1.3.2. INDEFENSIÓN APRENDIDA.....	62
1.3.3. LA AUTOEFICACIA.....	62

1.4. PERSONALIDAD, EMOCIÓN Y ESTRÉS	65
CAPÍTULO 2. ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO	69
2.1. EL ESTRÉS	69
2.1.1. INTRODUCCIÓN.....	69
2.1.2. EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. HANS SELYE.....	74
2.1.3. FISIOLÓGÍA DEL ESTRÉS.....	79
2.2. CAUSAS QUE GENERAN ESTRÉS	83
2.2.1. CAMBIOS VITALES	83
2.2.2. CONTRARIEDADES DE LA VIDA COTIDIANA	86
2.3. EL ESTRÉS LABORAL.....	88
2.3.1. EL ENTORNO SUBJETIVO	90
2.4. BURNOUT	97
2.4.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DEL BURNOUT	103
2.4.2. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	110
2.5. ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO.....	115
2.5.1. EL PROCESO DE APRECIACIÓN (APPRAISAL)	116
2.5.2. EL PROCESO DE AFRONTAMIENTO (COPING).....	120
2.5.3. LOS RECURSOS DE AFRONTAMIENTO	125
2.6. PERSONALIDAD, RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO	130
2.6.1. DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y AFRONTAMIENTO.....	131
2.6.2. RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO	133
SEGUNDA PARTE: EL ESTUDIO EMPÍRICO	139
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	140
3.1. OBJETIVOS.....	140
3.1.1. OBJETIVOS GENERALES	140

3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	140
3.2. PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO.....	143
3.2.1. ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.....	143
3.2.2. AMAS DE CASA.....	144
3.2.3. PROFESIONALES DE SERVICIOS HUMANOS.....	145
3.3. VARIABLES CONSIDERADAS EN EL ESTUDIO	146
3.3.1. VARIABLES DEMOGRÁFICAS	146
3.3.2. VARIABLES PROFESIONALES.....	146
3.3.3. VARIABLES PSICOLÓGICAS	147
3.3.4. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	148
3.3.5. BURNOUT EN ESTUDIANTES	149
3.3.6. BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS.....	149
3.4. INSTRUMENTOS DE MEDIDA	150
3.4.1. INVENTARIO NEO REDUCIDO DE LOS CINCO FACTORES (NEO-FFI)	150
3.4.2. ESCALA DE BURNOUT F	154
3.4.3. MBI. INVENTARIO MASLACH DE BURNOUT	156
3.4.4. WOC - RR. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. CUESTIONARIO ABREVIADO .	158
3.4.5. BEEGC-20. BATERÍA DE ESCALAS DE EXPECTATIVAS GENERALIZADAS DE CONTROL	161
3.4.6. CUESTIONARIO DE "AUTOCONCEPTO 16"	163
3.4.7. ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSENBERG	165
3.4.8. CUESTIONARIO DEMOGRÁFICO Y PROFESIONAL	166
3.5. PROCEDIMIENTO.....	167
3.6. MÉTODO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS.....	168
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	169
4.1. ANÁLISIS DE LAS ESCALAS.....	169
4.1.1. MBI. INVENTARIO MASLACH DE BURNOUT	169

4.1.2. ESCALA DE BURNOUT F	173
4.2. COMPARACIONES INTRAGRUPO E INTERGRUPOS.....	182
4.2.1. PERFIL DE PERSONALIDAD PARA EL BURNOUT	182
4.2.2. DIFERENCIAS INTRAGRUPO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.....	188
4.2.3. GRUPO AMAS DE CASA	192
4.2.4. GRUPO SERVICIOS HUMANOS	201
4.2.5. COMPARACIÓN ENTRE GRUPOS	207
4.3. ANÁLISIS DE REGRESIÓN.....	214
4.3.1. DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN ESTUDIANTES.....	214
4.3.2. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN ESTUDIANTES	215
4.3.3. DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS	216
4.3.4. MODOS DE AFRONTAMIENTO Y BURNOUT EN ESTUDIANTES	218
4.3.5. MODOS DE AFRONTAMIENTO Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS	219
4.3.6. VARIABLES DE PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO EN LOS TRES GRUPOS ESTUDIADOS.....	221
4.3.7. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS.....	235
4.3.8. VARIABLES PROFESIONALES Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS	236
4.3.9. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES	237
4.4. RESULTADOS GLOBALES	241
4.4.1. LOS CINCO FACTORES DE PERSONALIDAD EVALUADOS CON EL NEO-FFI.....	241
4.4.2. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA	243
4.4.3. BURNOUT F	243
4.4.4. (MBI) INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH	244
4.4.5. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD.....	244
4.4.6. MODOS DE AFRONTAMIENTO.....	245

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	247
5.1. SOBRE EL MODELO DE LOS CINCO FACTORES DE PERSONALIDAD.....	247
5.2. SOBRE AUTOCONCEPTO, AUTOESTIMA Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD	259
5.3. SOBRE LOS MODOS DE AFRONTAMIENTO	266
5.4. SOBRE EL BURNOUT	275
5.5. SOBRE LAS VARIABLES PROFESIONALES Y DEMOGRÁFICAS.....	276
5.6. SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA DEL BURNOUT Y LOS RESULTADOS CON EL NEO-FFI	277
5.7. SOBRE LAS DIFERENCIAS DE GÉNERO EN VARIABLES DE PERSONALIDAD Y AFRONTAMIENTO	283
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....	285
CONCLUSIONES.....	286
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	290
ANEXOS.....	339
Anexo 1) TEST DE BURNOUT F	340
Anexo 2) MODOS DE AFRONTAMIENTO (Folkman y Lazarus).....	342
Anexo 3) CUESTIONARIO BEEGC-20	343
Anexo 4) AUTOCONCEPTO-16. (Manga, D. Documento interno).....	344
Anexo 5) ESCALA DE AUTOESTIMA.....	- 345 -
Anexo 6) CUESTIONARIO DEMOGRÁFICO y CUESTIONARIO PROFESIONAL	- 346 -

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El trabajo que a continuación presentamos trata de arrojar un poco de luz sobre los atractivos y controvertidos temas del estrés laboral crónico (burnout), el afrontamiento del mismo y su relación con la personalidad normal.

Son atractivos estos temas como objeto de estudio por varias razones: la primordial porque, estando ya en la *sociedad del conocimiento* como empieza a denominarse en el recién inaugurado milenio y, cuando parece que las ciencias médicas han logrado, casi, erradicar las molestias y las enfermedades físicas, otros malestares vienen a sustituirlos y a producir un nuevo tipo de sufrimiento, no menos doloroso y amargo: el malestar psíquico producido en el contexto de trabajo y como consecuencia del mismo, es decir el burnout ocupacional.

Pero es atractivo porque el conocimiento psicológico, aun relativamente joven, está haciendo grandes esfuerzos por erradicar el sufrimiento de los seres humanos. Esto no significa que las personas no tengan que sentir dolor o pena, sino que se debe evitar que situaciones en las que se está disfrutando de determinados niveles de confort material, como puede ser el contexto laboral, puedan llegar a ser aversivos, cuando deben ser estimulantes para el desarrollo personal y profesional de quien trabaja.

Estudiar entonces los modos de afrontar esas situaciones sin que la persona salga maltrecha, es un reto y una necesidad científica al igual que lo es la investigación sobre el cáncer o la búsqueda de fuentes de energía no contaminante.

Decía Winston Churchill que “*los problemas son oportunidades en ropa de trabajo*”. A este modo de enfrentarse a las situaciones difíciles lo denominan Lazarus y Folkman (1986) como *reevaluación positiva*. Saber afrontar los problemas con éxito es un logro que depende en gran medida del aprendizaje y también de nuestra personalidad.

Pero, ¿qué es la personalidad? Éste es quizás el gran reto de la investigación en el amplio campo de la psicología.

Según Pervin (1998), la tradición en la investigación de la personalidad (70 años de tradición) tiene tres aproximaciones: la clínica, la experimental y la correlacional, y un gran número de investigadores se dedican al estudio científico de la persona.

Hemos elegido la aproximación correlacional que busca definir la estructura básica de la personalidad o, como Raymond Cattell intentó, hallar la tabla periódica de los elementos de la personalidad. Y hemos optado por el modelo de los Cinco Factores porque estudia los elementos (en terminología de Cattell) que componen la personalidad normal, esa personalidad que a la mayoría de las personas hace semejantes y las hace diferentes y esa personalidad con la que cada uno acude diariamente al trabajo, al estudio o a realizar las actividades cotidianas de madre de familia, ama de casa o trabajador de los Servicios humanos.

Son, a la vez, personalidad, afrontamiento y estrés laboral crónico (burnout) temas controvertidos no sólo a nivel científico, también a nivel social. Otras disciplinas, como el Derecho laboral encuentran dificultades para trasladar al ámbito jurídico calificaciones técnicas de los “problemas o enfermedades mentales” (Martínez-Barroso, 1990, 2002), de manera que “*son tratadas -según esta autora- con cierta reticencia*” y consideradas como la gran asignatura pendiente en la jurisprudencia.

Nosotros estudiamos la personalidad normal desde tres escuelas o aproximaciones teóricas: desde la psicología del rasgo, que busca descubrir los rasgos básicos de la personalidad, desarrollar sistemas para medirlos, investigar cómo se desarrollan y ya entonces, determinar si el concepto ofrece una explicación satisfactoria para las diferencias individuales en el funcionamiento en las diferentes situaciones de la vida.

Otra *aproximación* teórica la hacemos desde la aportación de la psicología cognitiva al conocimiento de la personalidad. Hemos adoptado la teoría del

aprendizaje social de Rotter (1966) que considera que cada conducta potencial se relaciona con una consecuencia, que tiene, esta consecuencia, un valor asociado, un valor de refuerzo. Además, la gente tiene expectativas respecto a la probabilidad de los reforzadores después de cada conducta. Tiene expectativas de resultados (Garrido, 1996) o representaciones cognitivas de las consecuencias futuras de sus actos y expectativas de autoeficacia o creencia que puede realizar los actos requeridos para llegar a un resultado deseado.

Nos hemos acercado a las teorías de la personalidad, también, desde el punto de vista rogeriano que estudia fundamentalmente el autoconcepto y lo hacemos con una escala derivada del test original que se utilizaba en la concepción de Carl Rogers para evaluar la evolución de sus pacientes en cuanto al yo real y al yo ideal, adaptada a la población española por el director de esta investigación, el Dr. Manga (2001), para la realización de este estudio.

Abordamos las teorías del afrontamiento del estrés desde la perspectiva de Lazarus y Folkman (1986) quienes consideran que todos somos alarmables por igual, pero nos diferenciamos en los modos o estrategias que utilizamos al enfrentarnos a esas situaciones que nos producen alarma, idea que actualmente se investiga en el nuevo constructo de *resiliencia*.

Y estudiamos el estrés ocupacional crónico, el burnout, desde el punto de vista fisiológico siguiendo a Hans Selye y los trabajos posteriores aportados por la psicofisiología y, también, desde el punto de vista de la Psicología del Trabajo estudiamos el estrés laboral desde la aportación clásica de Ivancevich y Matteson (1985) y Peiró (2000). Nos hemos ayudado de la concepción del burnout de los primeros estudios aportados por el pionero en este síndrome, Herbert Freudenberger y, además, hemos adoptado el modelo tridimensional del mismo propuesto por las doctoras Christine Maslach y Susan Jackson y las precisiones conceptuales al modelo aportadas por Ramos y Buendía (2001).

Hemos realizado esta investigación utilizando una muestra de 868 personas, que hemos dividido en tres grupos: Estudiantes universitarios, Amas de casa y Profesionales de los Servicios humanos.

Decíamos anteriormente, que la investigación científica de la personalidad se hace desde tres aproximaciones, la clínica, la experimental y la correlacional. La aproximación correlacional destaca las diferencias individuales y se esfuerza por establecer relaciones entre esas diferencias en varias características de la personalidad (Pervin, 1998). Comparado con el método clínico que se basa en la observación y en el estudio del individuo o de unas pocas personas, la aproximación correlacional enfatiza la medición y la utilización de datos obtenidos de un gran número de sujetos. Además esta metodología subraya la importancia de establecer relaciones estadísticas entre estas diferencias, siendo cruciales los términos medición, relaciones estadísticas, diferencias individuales.

Podemos considerar la medición, basándonos en la definición de Del Rincón et al. (1995), como un proceso a través del cual el investigador representa las propiedades de los fenómenos mediante números, según determinadas reglas. Nosotros hemos asignado números a las 31 variables estudiadas, para medir en la mayoría de ellas, la cantidad mayor o menor en que participan de ese determinado rasgo o elemento.

Una vez seleccionados los datos, nos hemos valido de una ciencia moderna, la Estadística, que se encarga de recoger, ordenar y analizar los datos de una muestra, extraída de cierta población, y que, a partir de esa muestra, valiéndose de cálculos de probabilidades, se encarga de hacer inferencias acerca de la población (Pardo y San Martín, 1999).

Y estudiamos las diferencias individuales en tres muestras de población (lo cual nos permite también hallar diferencias entre grupos). Hemos querido estudiar las diferencias en Burnout en Estudiantes universitarios, en Amas de casa y en personal que trabaja en servicio a los demás (Servicios humanos), y hemos pretendido averiguar en qué medida las características de personalidad influyen

en el síndrome de burnout. También queremos examinar si determinadas estrategias de afrontar el estrés son más eficaces que otras o se relacionan más o menos con el Burnout y con determinados rasgos de personalidad.

Y esto por varias razones:

La primera de ellas es porque apenas se han realizado estudios que relacionen los Cinco Grandes Factores de la personalidad con el Burnout y con los Modos de afrontamiento a la vez. Este déficit lo han puesto de manifiesto en reiteradas publicaciones Costa y McCrae (1998). Sabemos las dificultades que entraña el no tener abundancia de referencias en este campo. No obstante, hemos visto la necesidad y hemos querido aportar nuestro pequeño grano de arena, pionero, a esta parcela de la investigación en la psicología de la personalidad.

En segundo lugar porque, a pesar de ser numerosas las investigaciones realizadas en el tema del estrés ocupacional en el campo de los Servicios humanos, son muy escasas, en los otros dos grupos investigados: Estudiantes universitarios y Amas de casa. Consideramos, por tanto, que hacemos una aportación original que puede arrojar un poco de luz sobre los problemas ocupacionales de estos colectivos.

Y en tercer lugar, nuestra investigación pretende ofrecer una aportación, por modesta que sea, a la mejora de la vida de las personas y de la sociedad.

PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. APROXIMACIÓN TEÓRICA A LAS DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD

1.1. EL MODELO DE LOS CINCO FACTORES

1.1.1. INTRODUCCIÓN

El ser humano, en su afán por conocer y de esta manera poder predecir lo que ocurre en su entorno, ha guiado su pensamiento en un gran afán clasificador. La clasificación de las personas en tipos viene determinada por esta necesidad y ha existido en todas las culturas que han dejado de alguna manera vestigios de su pensamiento escrito.

La civilización occidental aporta una de las primeras clasificaciones de la tipología humana en la obra “Los caracteres” de Teofrasto, discípulo de Aristóteles, que es una descripción-retrato de personajes típicos de la sociedad ateniense, como el hipócrita, el charlatán, el adulator, el tacaño, el cínico, el orgulloso o el desconfiado (Marcos, 2000). Otra clasificación proveniente del mundo helénico la había realizado Hipócrates quien, desde sus conocimientos médicos, clasificó a las personas en sanguíneas, coléricas, flemáticas o melancólicas.

Con el nacimiento de la psicología aparecen las primeras clasificaciones tipológicas, basadas no sólo en características observables de manera directa y simple sino en atributos que se pueden inferir y, aunque no son directamente observables, sí pueden ser evaluados y medidos.

Otra aproximación al estudio de la personalidad desde la psicología se basa en la utilización del rasgo como unidad de análisis de las características de las personas. La teoría de los rasgos considera el rasgo como una propiedad común a todos los individuos, pero que están distribuidos de manera desigual. Por esto todos los seres humanos participamos de todos los rasgos pero en distinta

medida, que es lo que nos hace diferentes y nos identifica y así todos somos inestables emocionalmente, en mayor o menor medida, o más o menos sociables o activos (Eysenck y Eysenck, 1987).

Estos rasgos o atributos de personalidad son medibles, como el peso o la altura de una persona y al igual que éstos, se distribuyen de forma normal (según la curva de Gauss). De esta manera, el rasgo 'sociabilidad' estaría distribuido de forma desigual, por lo que unas personas serían muy sociables y otras mucho menos sociables, pero la mayoría tendrán un grado intermedio de sociabilidad.

El estudio tipológico de la personalidad desde la psicología se caracteriza por agrupar estos atributos o rasgos en una tipología formal o sistemas de categorías que generalmente están fundamentadas en teorías psicológicas explícitas. Una de las primeras tipologías es la desarrollada por Freud en la teoría psicoanalítica, que describe el *carácter oral, anal, fálico y el genital*, a los cuales atribuye una serie de rasgos como el optimismo, la dependencia, la crueldad o la vanidad.

Pero se le debe reconocer a Carl Gustav Jung (1875-1961), psiquiatra suizo, discípulo de Freud hasta 1914, el ser quien desarrolla la primera teoría psicológica de los tipos de la personalidad. Al distanciarse profesionalmente de Freud y del psicoanálisis ortodoxo, Jung elabora una teoría psicológica a la que denomina Psicología Analítica. En 1923 publica una obra titulada *Los tipos psicológicos*, donde explica su teoría de la personalidad.

Considera Jung que un tipo de personalidad está constituido por dos elementos:

- Una actitud (extraversión o introversión).
- Una función psicológica predominante (pensar, sentir, intuir o emocionarse).

Define Jung los términos extraversión e introversión y los diferencia de la siguiente forma:

- **La extraversión** se caracteriza por una aceptación fácil y sencilla de lo que ocurre externamente al sujeto, por un deseo de influir y ser influenciado por

los sucesos ambientales, por la necesidad de actuar en el exterior, la capacidad de resistir la actividad y el ruido de cualquier tipo y, además, considerar que estos fenómenos no son incómodos, por cultivar las amistades y las relaciones familiares.

- **El introvertido** evita intensamente lo que sucede en el exterior, no le gusta unirse ni participar en los sucesos sociales, le disgusta encontrarse rodeado de mucha gente, prefiere estar solo y le gusta esta soledad. No busca relacionarse con otras personas... su único puerto seguro es él mismo, su propio mundo interior y prefiere quedarse en un jardín solitario y cerrado, lejos de la vista de otras personas, que un jardín público y abierto... su trabajo lo realiza con sus propios recursos, a su manera y por su propia iniciativa... el entusiasmo exterior le lleva a una mayor inhibición de sus escasas relaciones sociales (Jung, 1923, 1971).

Propone Jung que las cuatro funciones psicológicas que predominan en cada persona representan la '*orientación consciente del individuo*', por lo que pueden ser denominadas como funciones de orientación. Define una función como '*una determinada forma de actividad psíquica que, a pesar de los cambios de las circunstancias, permanece invariable*' (Jung, 1971). Distingue entre estas cuatro funciones de la actividad psíquica porque considera que ninguna de ellas puede ser asumida por alguna de las otras: *Sensación, Intuición, Pensamiento y Sentimiento*.

La Sensación y la Intuición hacen referencia a las funciones que perciben o adquieren la información a la hora de obtener los conocimientos de las cosas. Existen pues, según este autor dos tipos de percepción:

- **Sensación:** significa una forma de percibir o de adquirir la información a través de los sentidos. Los sentidos informan a la conciencia de los hechos observables, es a través de los sentidos como se determina lo que existe, ya que sólo ellos pueden llevar a la conciencia lo que ocurre en el mundo presente.

- **Intuición:** capta la realidad mediante la perspicacia y la sagacidad. Jung la considera como la percepción por medio del inconsciente. Las intuiciones pueden llegar a la consciencia como si fueran un presentimiento, una aparición súbita de sucesos aparentemente no relacionados o un descubrimiento creativo.

El *Pensamiento* y el *Sentimiento* son dos funciones racionales, cuya finalidad es, según Jung, la de armonizar los sucesos cotidianos con las leyes de la razón. A través de estas funciones las personas elaboran la información percibida, sacan conclusiones, se forman opiniones y toman decisiones. Existen dos formas de tomar decisiones o de elaborar juicios sobre algo:

- **Pensamiento:** cuando se toman decisiones o se elaboran juicios usando el pensamiento, se decide analizando las causas y prediciendo lógicamente las consecuencias de la elección. El pensamiento decide lógicamente, apoyándose en el principio de causa-efecto, considerando, incluso, los hechos desagradables.
- **Sentimiento:** es una función que considera los valores y los méritos antes de tomar una decisión. Es más subjetivo que el pensamiento, porque considera lo que es importante (para uno mismo y para los demás), sin analizar lo que es lógico. Se refiere aquí la palabra Sentimiento a la toma de decisiones apoyada en la comprensión de los valores personales y los valores de los grupos, no a los propios sentimientos y emociones.

El tipo psicológico al que una persona pertenece, por semejanza, viene definido por la combinación de la actitud y la función psicológica. De esta manera describe Jung los ocho tipos siguientes:

Extravertido sensorial	Introvertido sensorial
Extravertido intuitivo	Introvertido intuitivo
Extravertido pensador	Introvertido pensador
Extravertido sentimental	Introvertido sentimental

La teoría de los tipos de Jung es una teoría dinámica, lo que significa que los individuos nacen con una predisposición a preferir unas funciones sobre otras y a desarrollar e interesarse más por el dominio de sus funciones preferidas. Pero, a medida que van creciendo, el entorno va adquiriendo mayor importancia. Los factores del ambiente pueden facilitar el desarrollo natural de cada persona o pueden interferir el desarrollo de esas tendencias naturales y reforzar otras que para el individuo pueden ser menos motivadoras y gratificantes.

Y este desarrollo del tipo es un proceso que dura toda la vida. El resultado es el predominio de las funciones más interesantes y de una utilización menor, pero suficiente para mantener el equilibrio, de las menos atractivas, pero también esenciales.

A su vez, la teoría de la personalidad basada en el rasgo para describir diferencias individuales aparece en los inicios de los estudios de la personalidad desde la Psicología. Pero no tiene un pasado histórico en la tradición cultural o filosófica como la teoría de los tipos. Aparece con la constitución científica de la psicología.

Uno de los pioneros en considerar los rasgos como los elementos estructurales básicos de la personalidad fue Gordon W. Allport (nacido en Indiana, EEUU, en 1897 y fallecido en 1967).

Describe Allport el rasgo como una predisposición para responder de una forma consistente en situaciones distintas. Los rasgos conducen a la consistencia en la respuesta porque representan una disposición favorable para responder de una manera determinada (Allport, 1974).

Son los *rasgos* descriptores que utilizamos para caracterizar la personalidad y hacen referencia a continuidades y a consistencias generales en el comportamiento de la gente. Describen diferencias amplias en el funcionamiento de las personas y por lo tanto son útiles como elementos básicos de la personalidad. De esta manera, cuando describimos a una persona como responsable la estamos caracterizando como poseedora de unas cualidades que

incluye el ser diligente, que cumple las obligaciones a su debido tiempo, que salvo raras excepciones no llega tarde a sus citas y que se muestra agradecido cuando la situación lo requiere.

Otros investigadores de la psicología del rasgo fueron Raymond B. Cattell y Hans J. Eysenck. Las aportaciones de estos psicólogos fueron muy extensas e incluyen la aplicación del Análisis Factorial a los rasgos y a la evaluación de la personalidad; además, sus amplios estudios sobre la inteligencia y el factor de la herencia en la personalidad completan unas fuentes válidas actualmente para el estudio psicológico del ser humano.

Cattell desarrolló el Cuestionario de los 16 Factores de Personalidad (16 PF) para medir las diferencias individuales en las dimensiones del rasgo y Eysenck el test *Eysenck Personality Questionnaire* (EPQ) para evaluar las tres dimensiones básicas de la personalidad (Extraversión, Neuroticismo y Psicoticismo). Ambas pruebas se desarrollaron como una medida de las diferencias individuales en las dimensiones básicas de los rasgos.

A pesar de los esfuerzos realizados por Allport, Cattell y Eysenck, no se ha logrado un enfoque común o una única taxonomía de rasgos. John (1990, citado en Costa y McCrae, 1999) hace un análisis de todas las investigaciones realizadas desde 1949 hasta 1981, destacando que reiterados estudios sugieren la existencia de Cinco Factores rasgo.

1.1.2. EL ORIGEN: LA HIPÓTESIS LÉXICA

El estudio de los rasgos de la personalidad se remonta a las investigaciones realizadas por Allport y Odbert (1936) quienes consideraron que los elementos que definen la personalidad debían estar contenidos en el lenguaje natural que la gente emplea para describir a sus congéneres. Por esta razón se plantearon hacer un estudio riguroso de todos los términos que expresaran características de las personas. Encontraron que el diccionario inglés contenía más de 18.000 palabras que de alguna manera explican todos los aspectos esenciales en los que

cada individuo se diferencia de los demás. Estos investigadores parten de la creencia de que el lenguaje natural contiene términos descriptivos que codifican las diferencias entre individuos, lo se denomina hipótesis léxica para estudiar la personalidad.

La hipótesis léxica considera, pues, que *todas* las dimensiones relevantes de la personalidad existen en el lenguaje natural y que su análisis sienta las bases de una taxonomía adecuada de personalidad.

Poco tiempo después Norman retoma el estudio iniciado por sus predecesores y trata de reducir los 18.125 términos, con los que él comenzó a trabajar y que sirven para describir a las personas, a un subconjunto más manejable (Norman, 1963). Eliminó las palabras valorativas (por ejemplo, *agradable*), las palabras cuyos significados eran ambiguos (por ejemplo, *amanerado*); palabras cuyos significados sólo son conocidos por las personas instruidas (por ejemplo, *sápido*) y palabras que se refieren a características anatómicas o físicas (por ejemplo, *bajo*).

Norman aceptó que los términos empleados para los rasgos podrían constituir las bases para el desarrollo de una taxonomía. Después de eliminar todas las palabras que no aludían a los rasgos y que no eran familiares para muchos de los jueces que evaluaban, Norman dejó 1.600 términos para describir la personalidad.

A pesar del gran esfuerzo reduccionista de Norman todavía se quedó con un gran número de términos. Confiando en los estudios y conocimientos anteriores, clasificó estos términos en 75 grupos y asignó provisionalmente cada uno de ellos a cinco dimensiones de personalidad.

Posteriormente Goldberg (1990) realizó un análisis factorial sobre las puntuaciones obtenidas en las clasificaciones de Norman. Al analizar factorialmente las correlaciones, Goldberg se encontró con un conjunto de Cinco Factores a los que denominó los “Cinco Grandes” factores de la personalidad. De

esta manera, el conjunto de términos que en un principio resultaba inmanejable se quedó reducido a cinco grandes compendios que parecen constituir la “estructura de la personalidad normal” (Avia y Sánchez, 1995).

1.1.3. LOS CINCO FACTORES

Los partidarios del modelo de los Cinco Factores consideran que la personalidad tiene cinco dimensiones, Cinco Factores que denominan Neuroticismo, Extraversión, Apertura mental o Apertura a la experiencia, Amabilidad y Responsabilidad.

Se puede considerar que los Cinco Factores representan las dimensiones fundamentales que están en la base de los rasgos identificados, tanto en el *lenguaje natural* como a través de los *cuestionarios psicológicos* (Costa y McCrae, 1999).

Actualmente este modelo de Cinco Factores es uno de los temas de psicología de la personalidad que más interés despierta entre los psicólogos que trabajan en el campo de la evaluación de la personalidad. Ha supuesto, según Goldberg (1992), “una tranquila revolución acaecida en la psicología de la personalidad”.

Los Cinco Factores han sido propuestos como un modelo de descripción universal para una valoración global de los individuos. Una gran ventaja de este modelo es que no es exclusivo de un autor ya que los Cinco Factores han aparecido de modo sistemático en numerosas investigaciones de la personalidad. Esto demuestra el gran consenso y la aceptación del modelo.

El modelo que se va a presentar es el que ha sido desarrollado por Costa y McCrae (1999) quienes diseñaron la escala NEO-PI-R con el objetivo de describir la posición de los sujetos en cada uno de los Cinco Factores. Ofrece esta escala, además, un estudio más detallado, midiendo rasgos específicos o *facetas*, dentro de cada uno de los Cinco Factores.

Cuadro 1: Factores y facetas medidos por el NEO-PI-R. (Según Costa y McCrae, 1999)

FACTORES	N E O A C	NEUROTICISMO EXTRAVERSIÓN APERTURA AMABILIDAD RESPONSABILIDAD
FACETAS	NEUROTICISMO	Ansiedad Hostilidad Depresión Ansiedad social Impulsividad Vulnerabilidad
	EXTRAVERSIÓN	Cordialidad Gregarismo Asertividad Actividad Búsqueda de emociones. Emociones positivas
	APERTURA	Fantasía Estética Sentimientos Acciones Ideas Valores
	AMABILIDAD	Confianza Franqueza Altruismo Actitud conciliadora Modestia Sensibilidad a los demás
	RESPONSABILIDAD	Competencia Orden Sentido del deber Necesidad de logro Autodisciplina Deliberación

En un principio, siguiendo el enfoque léxico, Costa y McCrae (1985) construyeron el NEO-PI (*Neuroticism, Extraversion, Openness - Personality Inventory*) y, posteriormente, el NEO-PI-R, añadiéndole las dimensiones de Amabilidad y Responsabilidad con sus respectivas facetas (Costa y McCrae, 1992), las cuales no estaban contempladas en la versión NEO-PI.

Los factores y las facetas medidos por el NEO-PI-R son los que se muestran en la Cuadro 1.

A continuación proponemos la descripción que hacen Costa y McCrae (1999, pp. 23-30) de los Cinco Factores de personalidad y sus facetas. Consideran estos autores que, si se describe la posición de un sujeto en cada uno de los factores, se puede obtener un esbozo comprensivo del estilo emocional, interpersonal, experiencial, actitudinal y motivacional del sujeto estudiado.

1.1.3.1. NEUROTICISMO (N)

El factor de personalidad más universal contrapone el ajuste y la estabilidad emocional al desajuste o neuroticismo. Aunque los clínicos establecen distinciones entre muy diferentes tipos de perturbaciones emocionales, desde la fobia social a la depresión agitada o a la casi hostilidad, innumerables estudios han mostrado que los sujetos propensos a uno de estos estados emocionales probablemente experimentarán los otros. La tendencia general a experimentar sentimientos negativos, tales como miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpabilidad y repugnancia está en el núcleo del factor Neuroticismo (N). Sin embargo, N incluye más que la susceptibilidad a perturbaciones psicológicas. Quizá, porque las emociones desorganizadas interfieren con la adaptación, los hombres y mujeres con puntuaciones altas en N son también propensos a tener ideas irracionales, a ser menos capaces de controlar sus impulsos y a enfrentarse peor que los demás con el estrés. Como sugiere el mismo nombre, los pacientes diagnosticados tradicionalmente como neuróticos, normalmente puntúan más alto en las medidas de Neuroticismo (Eysenck y Eysenck, 1987), pero la escala N del NEO-PI-R (como todas sus otras escalas) mide una dimensión de la personalidad normal. Quienes puntúan alto, pueden tener el riesgo de padecer problemas psiquiátricos, pero la escala N no debería ser considerada como una medida de psicopatología. Es posible obtener una elevada puntuación en la escala N sin padecer ningún desorden psiquiátrico diagnosticable. Al contrario, no todas las categorías psiquiátricas implican altos niveles de N. Por ejemplo, un sujeto puede tener un

desorden antisocial de personalidad sin tener una alta puntuación en N. Pero por lo general, los sujetos que puntúan bajo en Neuroticismo son emocionalmente estables. Habitualmente están tranquilos, sosegados y relajados y son capaces de enfrentarse a situaciones estresantes sin alterarse ni aturdirse.

Las facetas del factor Neuroticismo son las siguientes:

- *Ansiedad.* Las personas ansiosas son aprensivas, nerviosas, tienen sensación de tensión, nerviosismo, tendencia a preocuparse en exceso y a experimentar temores y miedos. Los individuos que puntúan bajo en esta escala son calmados y relajados, tranquilos, no piensan que las cosas les puedan ir mal.
- *Hostilidad.* Es la tendencia a experimentar irritación, enfado, frustración, rencor. Mide la disposición del sujeto a experimentar estos estados, no la manera concreta de expresarlo cada individuo, ya que este último aspecto viene especialmente determinado por el nivel de Amabilidad. No obstante, la gente que puntúa bajo en Amabilidad tiende a puntuar alto en Hostilidad. Puntuaciones bajas en hostilidad indican personas tranquilas y difícilmente irritables.
- *Depresión.* Mide las diferencias individuales normales de los sujetos en la tendencia a experimentar afectividad deprimida. Quien puntúa alto suele padecer sentimientos de culpa, melancolía, desesperanza y soledad. Se desanima fácilmente y se muestra a menudo decaído. Quien obtiene bajas puntuaciones raras veces experimenta estas emociones, pero no es necesariamente jovial y alegre -características asociadas más bien con la Extraversión.
- *Ansiedad social.* Las personas socialmente ansiosas se sienten incómodas con los demás. Sienten vergüenza, tienen sensación de ridículo y sentimientos de inferioridad. Se sienten incómodas cuando están rodeadas por otros. Las personas que puntúan bajo en este rasgo no siempre tienen

desenvoltura pero no les preocupa aparecer como poco hábiles en situación social. Esta es una faceta clave en el Neuroticismo.

- *Impulsividad*. Es la dificultad para el autocontrol de los impulsos y de las necesidades. Los deseos, de comer, fumar, tomar drogas, acumular cosas, se sienten tan intensos que el sujeto no puede evitar el objeto en cuestión, aunque luego se arrepienta. Quienes obtienen puntuaciones bajas pueden resistir la tentación y tienen una mayor tolerancia a la frustración. Esta faceta no debe ser confundida con «ser espontáneo», ni con «tomar decisiones rápidamente» o «ser capaz de asumir riesgos».
- *Vulnerabilidad*. Esta faceta indica la vulnerabilidad al estrés. Las personas con puntuaciones altas tienen dificultad para luchar contra el estrés, se sienten incapaces de enfrentarse a demandas excesivas del entorno; cuando se enfrentan a situaciones difíciles, se vuelven excesivamente dependientes, indefensos o perciben como una situación de pánico. Las personas que puntúan bajo en vulnerabilidad se perciben a sí mismos como individuos con capacidad para manejarse en situaciones difíciles.

1.1.3.2. EXTRAVERSIÓN (E)

Los extravertidos son, por supuesto, sociables, pero la sociabilidad es solamente uno de los rasgos que incluye el factor de Extraversión. Además de la vinculación con la gente y la preferencia por grupos y reuniones, los extravertidos son también asertivos, activos y habladores. Les gusta la excitación y la estimulación y tienden a ser de carácter alegre. Son animosos, enérgicos y optimistas. La escala del factor E correlaciona fuertemente con el interés en ocupaciones emprendedoras.

Mientras que resulta fácil recopilar las características del extravertido, es más difícil describir al introvertido. En ciertos aspectos la introversión debería considerarse como la carencia de extraversión más que lo opuesto a ella. Así, los introvertidos, son más reservados que hoscos, más independientes que seguidores y más constantes que indolentes. Los introvertidos pueden decir que son tímidos cuando quieren decir que prefieren estar solos; no sufren

necesariamente ansiedad social. Finalmente, aunque no poseen el exuberante entusiasmo de los extravertidos, no se sienten desdichados o pesimistas.

Facetas de la Extraversión:

- *Cordialidad.* Es la faceta más relevante de la Extraversión e indica la capacidad para establecer relaciones interpersonales íntimas. La persona cordial es afectuosa y amistosa. Realmente le gusta la gente y establece fácilmente relaciones con otros. Quienes tienen puntuaciones bajas no necesariamente son hostiles ni carecen de compasión, pero son más formalistas, reservados y de modales distantes que los que puntúan alto. Cordialidad es la faceta de E más próxima a Amabilidad en el ámbito interpersonal, pero se distingue por la afectuosidad y franqueza que no forman parte de Amabilidad.
- *Gregarismo.* La preferencia por la compañía de los demás es el segundo aspecto de E. El sujeto que puntúa alto en gregarismo le gusta reunirse y divertirse con otros. Puntuaciones bajas suelen aparecer en sujetos solitarios, que no buscan –y que incluso rechazan activamente– las situaciones sociales.
- *Asertividad.* Puntuaciones altas indican individuos dominantes, animosos y socialmente destacados. Hablan sin titubeos y en numerosas situaciones se convierten en líderes. Puntuaciones bajas indican personas que prefieren estar en la sombra y dejar hablar a los demás.
- *Actividad.* Puntuaciones elevadas en Actividad se consideran indicativas de rapidez y vigor en el sentido de energía, el sujeto tiene necesidad de estar siempre ocupado. La gente activa lleva una vida agitada. El que puntúa bajo actúa de forma más pausada y relajada aunque no es necesariamente apático o perezoso.
- *Búsqueda de emociones.* El sujeto que obtiene puntuaciones altas en esta faceta anhela la excitación y la estimulación. Le gustan los colores vivos y los ambientes ruidosos. Recuerdan, en ciertos aspectos, a lo que

Zuckerman (1979) llamó buscadores de sensaciones. El que puntúa bajo siente escasa necesidad de emociones y prefiere una vida que resultaría aburrida a los que puntúan alto.

- *Emociones positivas*. Esta última faceta de la Extraversión mide la tendencia a experimentar emociones positivas, como alegría, felicidad, amor y entusiasmo. El que puntúa alto en esta escala ríe con facilidad y, con frecuencia, es cariñoso y optimista. Quien puntúa bajo no es necesariamente desgraciado; es sencillamente menos exuberante y fogoso. Las investigaciones (Costa y McCrae, 1980) han demostrado que la felicidad y la satisfacción vital se relacionan a la vez con N y con E y que la faceta de las Emociones positivas es la más importante para predecir la felicidad.

1.1.3.3. APERTURA A LA EXPERIENCIA (O)

También denominada Apertura mental, aun siendo una de las grandes dimensiones de la personalidad, la Apertura es mucho menos conocida que N o E. Los componentes de O -integración activa, sensibilidad estética, atención a los sentimientos interiores, preferencia por la variedad, curiosidad intelectual e independencia de juicio- han jugado a menudo un papel en las teorías y medidas de la personalidad, pero raras veces se ha reconocido su pertenencia a un único factor general. La escala de Apertura del NEO-PI-R es tal vez la más investigada en este campo. Las personas abiertas están interesadas tanto por el mundo exterior como por el interior y sus vidas están enriquecidas por la experiencia.

Desean tomar en consideración nuevas ideas y valores no convencionales y experimentan tanto las emociones positivas como las negativas de manera más profunda que los sujetos que se cierran.

Formulaciones alternativas al modelo de los Cinco Factores llaman a menudo a este factor *Intelecto*. Sin embargo, las puntuaciones en Apertura se asocian modestamente con el nivel de educación y las medidas de inteligencia. La

Apertura se relaciona especialmente con aspectos intelectuales, como es el pensamiento divergente que contribuye a la creatividad.

Pero Apertura no es, en absoluto, equivalente a inteligencia. Algunas personas muy inteligentes son cerradas a la experiencia y otras muy abiertas poseen una escasa capacidad intelectual. Los hombres y mujeres que puntúan bajo en Apertura tienden a ser convencionales en su comportamiento y de apariencia conservadora; prefieren lo familiar a lo novedoso y sus respuestas emocionales son en cierto modo apagadas.

Aunque la apertura o la reserva puedan influir en la forma de la defensa psicológica utilizada, no existe evidencia de que la misma reserva sea una reacción defensiva generalizada. Parece más bien que las personas "cerradas" tengan una amplitud y una intensidad de intereses más reducidas. Asimismo, aunque suelen ser social y políticamente conservadoras, las personas "cerradas" no deberían considerarse autoritarias. La reserva no implica intolerancia hostil ni agresión autoritaria. Estas características son probablemente más propias de quienes son extremadamente bajos en Amabilidad.

Debe hacerse una distinción parecida en el polo alto de Apertura. Los sujetos abiertos son poco convencionales, dados a cuestionar la autoridad y dispuestos a aceptar nuevas ideas éticas, sociales y políticas. A pesar de estas tendencias, esto no significa que carezcan de principios. Una persona abierta puede aplicar su avanzado sistema de valores de manera tanto o más segura que una persona tradicional. La Apertura puede parecer a muchos psicólogos como una indicación de mayor salud o madurez, pero el valor de la apertura o de la reserva depende de las exigencias de la situación y tanto uno como otro tipo de sujetos llevan a cabo funciones socialmente útiles.

Son facetas del factor Apertura:

- *Fantasía*. Las personas abiertas a la fantasía tienen una imaginación viva y una activa vida fantástica. Sus ensueños constituyen no sólo

una forma de evasión, sino una vía para acceder a un interesante mundo interior. Elaboran y desarrollan su fantasía y creen que la imaginación proporciona una vida rica y creativa. Puntuaciones bajas indican personas más prosaicas y que prefieren ocuparse de las tareas inmediatas.

- *Estética.* La persona con puntuación elevada en esta escala indica que aprecia el arte y la belleza. Le atrae la poesía, la música y le fascina el arte en general. No es preciso que tenga talento artístico ni siquiera buen gusto, pero muy probablemente sus intereses estéticos le lleven a desarrollar sus conocimientos en mayor medida que la mayoría de la gente. Los que puntúan bajo son relativamente insensibles y desinteresados por el arte y la belleza.
- *Sentimientos.* La apertura a los sentimientos implica ser receptivo a los sentimientos y emociones interiores y a considerar la emoción como una parte importante de la vida. El que obtiene puntuaciones altas experimenta de manera más profunda y más diferenciada los estados emocionales, siente más intensamente que los demás tanto la felicidad como la desdicha. El que puntúa bajo tiene, en cierto modo, embotados los afectos y no da mucha importancia a los sentimientos.
- *Acciones.* La apertura se manifiesta en conductas que tienden a intentar realizar nuevas actividades, ir a nuevos lugares o comer alimentos exóticos. Quien puntúa alto prefiere la novedad y la variedad a la familiaridad y la rutina. El que puntúa bajo encuentra dificultades en el cambio y prefiere atenerse a lo probado y comprobado.
- *Ideas.* La curiosidad intelectual es un aspecto de la Apertura ampliamente reconocido. Se manifiesta no sólo como una búsqueda activa de intereses individuales para la propia satisfacción sino también como curiosidad mental y deseo de considerar nuevas ideas, tal vez poco convencionales. Aquellos que obtienen puntuaciones elevadas disfrutan con las discusiones filosóficas y con los problemas ingeniosos. La apertura a las ideas no implica necesariamente inteligencia elevada,

aunque puede contribuir a desarrollar el potencial intelectual. Quien obtiene puntuaciones bajas en esta escala, posee escasa curiosidad y, si es muy inteligente, centra su atención sobre temas concretos.

- *Valores.* La apertura a los valores indica disposición para cuestionar los valores sociales, políticos o religiosos. El individuo cerrado tiende a aceptar la autoridad y plegarse a la tradición; generalmente es conservador con independencia de su afiliación a partidos políticos. La Apertura a los valores puede considerarse opuesta al dogmatismo.

1.1.3.4. AMABILIDAD (A)

Al igual que la Extraversión, la Amabilidad es, ante todo, una dimensión de las tendencias interpersonales. La persona amable es fundamentalmente altruista. Simpatiza con los demás, está dispuesta a ayudarles y cree que los otros se sienten igualmente satisfechos de hacer esto mismo. Por el contrario, la persona desagradable o antipática es egocéntrica, suspicaz respecto a las intenciones de los demás y más bien opositora que cooperadora.

Existe la tentación de ver el polo positivo de este factor como socialmente más deseable y psicológicamente más saludable y, ciertamente, las personas amables son más populares que las antipáticas. Sin embargo la disposición para luchar por los propios intereses resulta, a menudo, ventajosa y la amabilidad no es una virtud en el campo de batalla o en un tribunal de justicia. La actitud escéptica y crítica contribuye a la precisión de los análisis científicos.

Así como ni uno ni otro de los polos de esta dimensión es intrínsecamente mejor que el otro desde el punto de vista social, ninguno de ellos es necesariamente mejor en términos de la salud mental del sujeto.

Se han analizado dos tendencias neuróticas –movimiento hacia y movimiento contra la gente- que se asemejan a formas patológicas de amabilidad y antipatía.

Las puntuaciones bajas en Amabilidad se asocian con desórdenes narcisistas, antisociales y paranoicos de la personalidad mientras que las puntuaciones altas se asocian con el trastorno de personalidad dependiente.

Facetas de la Amabilidad son:

- *Confianza*. Es la primera de las facetas de Amabilidad. Quien puntúa alto está dispuesto a creer que los demás son honestos y bien intencionados. El que puntúa bajo tiende a ser cínico y escéptico y a pensar que los demás pueden ser peligrosos o poco honrados.
- *Franqueza*. La persona que puntúa alto en esta faceta es franca, sincera e ingenua. Quien puntúa bajo desea más bien manipular a los demás mediante el halago, la astucia o el engaño. Considera estas tácticas como habilidades sociales necesarias y puede juzgar de ingenuas a las personas más sinceras. Al interpretar esta escala (lo mismo que otras de los factores A y C) es muy importante recordar que las puntuaciones reflejan posiciones relativas a otros sujetos. Quien haya puntuado bajo en esta escala es más probable que oculte la verdad o que sea receloso al expresar sus verdaderos sentimientos, pero no debería interpretarse que esto signifique que sea una persona deshonesto o manipuladora. En concreto, esta escala no debe considerarse como una escala de mentiras, ni para evaluar la validez del test mismo ni para hacer predicciones acerca de su honradez en el empleo o en otras situaciones.
- *Altruismo*. La persona que puntúa alto en Altruismo se preocupa activamente por el bienestar de los otros y se muestra dispuesto a prestar ayuda a quienes la necesitan. El que puntúa bajo, está algo más centrado en sí mismo y se muestra reticente a implicarse en los problemas de los demás.
- *Actitud conciliadora*. Esta faceta de la Amabilidad tiene que ver con la manera de reaccionar ante los conflictos interpersonales. Quien tiene puntuaciones altas tiende a ser condescendiente con los demás, a

inhibir la agresión y a olvidar y perdonar. La gente conciliadora es apacible y benigna. Quien puntúa bajo es agresivo, prefiere competir a cooperar y no rechaza las expresiones de ira cuando es necesario.

- *Modestia*. Puntuaciones altas en esta escala indican que la persona es humilde y trata de pasar desapercibida aunque no necesariamente carezca de autoconfianza o autoestima. Si es baja la puntuación indica que se cree superior a los demás, quienes, a su vez pueden considerarlos engreídos y arrogantes. El narcisismo incluye una carencia patológica de modestia.
- *Sensibilidad hacia los demás*. Esta faceta mide las actitudes de simpatía y preocupación por los demás. Una puntuación alta significa que el sujeto se siente afectado por las necesidades ajenas y da importancia a la vertiente humana de las normas sociales. Quien puntúa bajo es más insensible y menos inclinado a la compasión. Se considera a sí mismo realista, que toma decisiones racionales basándose en la pura lógica.

1.1.3.5. RESPONSABILIDAD (C)

A lo largo del desarrollo, la mayor parte de la gente aprende a controlar sus deseos y la incapacidad de resistir a los impulsos y tentaciones se considera generalmente, en los adultos, como indicación de una alta puntuación en Neuroticismo. Pero el auto-control puede referirse también a un proceso más activo de planificación, organización y ejecución de las tareas y las diferencias individuales en esta tendencia están en la base de la Responsabilidad.

El sujeto responsable es voluntarioso, porfiado y decidido y, seguramente, pocos llegan a ser grandes músicos o atletas sin un nivel razonablemente alto en estos rasgos. Algunos investigadores se refieren a este factor como Voluntad de logro. Por el lado positivo, altas puntuaciones en Responsabilidad se asocian con el rendimiento académico o profesional y por el negativo pueden conducir a un

fastidioso sentido crítico, a una pulcritud compulsiva o a una conducta de adicción al trabajo.

La Responsabilidad es un aspecto de lo que a veces se llama carácter; quienes puntúan alto en Responsabilidad son escrupulosos, puntuales y fiables. Los que obtienen puntuaciones bajas no carecen necesariamente de principios morales, pero son menos rigurosos en aplicarlos precisamente porque son más descuidados en luchar por sus objetivos. En algunos estudios aparecen como más hedonistas e interesados por el sexo.

Facetas de la Responsabilidad:

- *Competencia*. Esta faceta se refiere a la sensación que uno tiene de su propia capacidad, sensibilidad, prudencia y eficacia. Los que obtienen puntuaciones elevadas se consideran bien preparados para enfrentarse a la vida; quienes las obtienen bajas tienen una opinión más pobre de sus habilidades y admiten que frecuentemente carecen de preparación y son ineptos. Entre todas las escalas de Responsabilidad, ésta es la que más altamente se correlaciona con Autoestima y el Locus de control interno (Costa, McCrae y Dye, 1991).
- *Orden*. Quien puntúa alto es una persona pulcra, bien organizada y limpia. Guarda las cosas en los lugares adecuados. El que puntúa bajo es incapaz de organizarse y se describe a sí mismo como desordenado. Llevado al extremo, un orden excesivo puede contribuir a un trastorno compulsivo de personalidad.
- *Sentido del deber*. Entre otros significados, *Responsabilidad* quiere decir "ser gobernado por la conciencia" y esto es lo que evalúa la faceta. Quien obtiene una puntuación elevada se ajusta estrictamente a sus principios éticos y cumple escrupulosamente sus obligaciones morales. El que puntúa bajo es más descuidado en estas materias y, a veces, puede ser poco o nada fiable.
- *Necesidad de logro*. El sujeto que puntúa alto en esta faceta posee altos niveles de aspiración y trabaja intensamente para lograr sus objetivos; es

diligente y resuelto y se marca una dirección en la vida; sin embargo el que alcanza puntuaciones muy elevadas puede enfrascarse demasiado en sus ocupaciones y convertirse en adicto al trabajo. El que puntúa bajo es negligente o incluso perezoso; no busca el éxito. Carece de ambiciones y puede parecer que carece de objetivos, si bien con frecuencia está satisfecho con sus bajos niveles de rendimiento.

- *Autodisciplina.* Esta faceta expresa la habilidad para iniciar tareas y llevarlas a cabo hasta el final a pesar de inconvenientes y distracciones. El que puntúa alto tiene capacidad para motivarse a sí mismo hasta conseguir terminar la tarea. Quien puntúa bajo, dilata el inicio de sus quehaceres, se desanima fácilmente y está deseando abandonarlos. La falta de Autodisciplina se confunde fácilmente con la impulsividad -en ambos casos existe escaso autocontrol-, pero, empíricamente, son características distintas. El sujeto muy impulsivo no soporta hacer lo que no le gusta. El que tiene poca autodisciplina no es capaz de esforzarse en hacer lo que le gustaría. El primero requiere estabilidad emocional; el segundo necesita un grado de motivación del que carece.
- *Deliberación.* La última faceta del factor Responsabilidad es la Deliberación, la tendencia a pensar mucho las cosas antes de actuar. El que puntúa alto es reflexivo y prudente. El que puntúa bajo, es precipitado y, a menudo, habla o actúa sin tener en cuenta las consecuencias. En el mejor de los casos, es espontáneo y capaz de tomar decisiones inmediatas cuando son necesarias.
- Podemos ver en el Cuadro 2 cómo se muestra el patrón de relación de tres de los Cinco Factores con sus respectivas facetas, según los datos procedentes de la muestra española (Silva, Avia, Sanz, Martínez-Arias, Graña y Sánchez-Bernardos, 1994). Esto refleja cómo las facetas que corresponden a un factor se agrupan todas ellas en dicho factor. Es decir, una faceta determinada (por ejemplo, *ansiedad*) pertenece al factor en el cual su peso es el mayor (en este caso al Neuroticismo, porque en dicho factor su peso es de .83) mientras que en el resto de los factores es mucho más bajo.

- También se observa que hay dos facetas de Neuroticismo (hostilidad e impulsividad) que, aunque aparecen en negrita en este factor (con pesos de .35 y .27 respectivamente), llegan también a tener pesos importantes en otros factores distintos de Neuroticismo (por ejemplo hostilidad tiene un peso de -.76 en Amabilidad, esto es, las personas hostiles tienden a ser poco amables).

Cuadro 2. Matriz de factores rotada (Método Varimax) para los cinco elementos de la Personalidad (NEO-PI) (tomada de Silva et al., 1994).

	Neuroticismo	Extraversión	Apertura	Amabilidad	Responsabilidad
NEUROTICISMO					
Ansiedad	.83	.04	.11	-.12	.20
Hostilidad	.35	.10	.08	-.76	-.01
Depresión	.84	-.16	.06	-.15	-.03
Ansiedad social	.73	-.32	-.07	-.04	.03
Impulsividad	.27	.38	.26	-.22	-.39
Vulnerabilidad	.81	-.05	-.12	-.07	-.18
EXTRAVERSIÓN					
Cordialidad	-.11	.68	.15	.46	.06
Gregarismo	.01	.74	.24	.26	-.10
Asertividad	-.37	.64	.14	-.31	.11
Actividad	-.09	.63	.22	-.26	.20
Búsqueda de emociones	-.09	.58	.02	-.23	-.26
Emociones positivas	-.09	.68	.27	.24	-.01
APERTURA					
Fantasía	.19	.21	.51	.00	-.33
Estética	.10	.11	.72	.06	.01
Sentimientos	-.02	.49	.54	.05	.04
Acciones	-.28	.15	.29	.01	-.57
Ideas	-.16	.00	.75	-.03	.03
Valores	-.11	-.16	.45	.17	-.39
AMABILIDAD	-.04	.10	.18	.84	.03
RESPONSABILID.	-.12	.13	.15	.05	.81

N = 1.444 estudiantes universitarios

La agrupación de las facetas en los distintos factores contribuye a definir el factor en cuestión; así, lo que define a Neuroticismo es: ansiedad, hostilidad, depresión,

etc. y no cordialidad, gregarismo, etc., ni apertura a la fantasía, ni a la estética, etc. (Sánchez-Bernardos, 1995).

1.1.4. CONSISTENCIA Y ESTABILIDAD DEL MODELO

Si admitimos que estas cinco dimensiones constituyen las unidades básicas de la personalidad, es necesario demostrar dos cuestiones esenciales:

La primera se refiere a si esta estructura de la personalidad tiene el suficiente grado de firmeza, de solidez. Sobre este tema los resultados han constatado que la evaluación que hace el sujeto de sí mismo, cuando contesta al cuestionario, coincide con la evaluación que de él mismo realizan otras personas –jueces- que le conocen bien (por ejemplo un compañero, o su pareja), utilizando el mismo cuestionario pero redactado en tercera persona (Sánchez-Bernardos, 1995). Las investigaciones realizadas sobre estas cuestiones han hallado correlaciones significativas entre el autoinforme del sujeto y los informes emitidos por el juez para los Cinco Factores (Funder, 1989). Este mismo investigador encontró también coincidencia entre las evaluaciones emitidas por distintos jueces sobre un mismo sujeto, aunque existen ligeras diferencias para los distintos factores. De esta manera, los factores Extraversión, Apertura a la Experiencia y Responsabilidad muestran un grado mayor de acuerdo sujeto-juez y también mayor acuerdo interjueces que los factores Neuroticismo y Amabilidad (Norman y Goldberg, 1966; Watson, 1989).

La segunda pregunta hace alusión a si estos factores se mantienen estables a lo largo del tiempo. Estudios realizados por Costa y McCrae (1988), utilizando muestras de sujetos con edades comprendidas entre los 21 y los 96 años, y dividiéndolos en grupos de edad, utilizando los 50 años como punto de corte, para probar si existen cambios a lo largo del tiempo han llegado a la conclusión de que los factores Neuroticismo, Extraversión y Apertura a la Experiencia manifiestan un descenso en el grupo de mayor edad, tanto en las medidas del autoinforme como

en la evaluación de los jueces. Sin embargo, para los factores Amabilidad y Responsabilidad el patrón de respuesta no es homogéneo. La edad correlaciona positivamente con Amabilidad y es independiente de Responsabilidad en las autoevaluaciones, pero en los informes de los jueces la edad se relaciona con la Responsabilidad y aparece independiente el factor Amabilidad. Parece ser que estos resultados están algo contaminados por la percepción de los jueces (en estos estudios ha sido la pareja) debido al trato mantenido con el sujeto evaluado.

Para responder a esta segunda cuestión, además, estos mismos investigadores han realizado estudios longitudinales en los que han llevado un seguimiento de la muestra durante un periodo de tiempo de 30 años y han hallado una notable estabilidad de los Cinco Factores a lo largo de los 30 años, produciéndose sólo un pequeño descenso en el factor Neuroticismo.

1.1.5. EL MODELO PEN DE LA PERSONALIDAD DE EYSENCK Y SU RELACIÓN CON LOS CINCO FACTORES

Define Eysenck (Eysenck y Eysenck, 1987) la personalidad como *“una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota el sistema de una persona más o menos estable y duradero del comportamiento conativo (voluntad); el temperamento, el sistema más o menos estable y duradero del sistema del comportamiento afectivo (emoción); el intelecto, el sistema más o menos estable y duradero del comportamiento cognitivo (inteligencia); y el físico, el sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina”* (pp. 24-25).

La teoría de la personalidad de Eysenck (1995) mantiene que la personalidad humana se puede describir en forma de rasgos, tales como impulsividad,

sociabilidad, actividad, preocupación, etc., que están intercorrelacionados y forman superfactores o factores de orden superior.

Estos principales superfactores se han denominado de manera diferente por otros autores, pero en el modelo de Eysenck se les nombra como E (Extraversión-Introversión), N (Neuroticismo-Estabilidad) y P (Psicoticismo-Superego). Estos factores tienen un fuerte fundamento genético (Eysenck, 1976) y se han elaborado teorías psicofísicas que han asociado la Extraversión con el circuito de activación retículo-cortical, el Neuroticismo con el sistema límbico (cerebro visceral) y el Psicoticismo con el sistema hormonal androgénico.

Como técnica de estudio de los rasgos utiliza el análisis factorial y logra extraer del conjunto de rasgos estudiados, tres dimensiones o superfactores de personalidad, que son: Psicoticismo (P), Extraversión (E) y Neuroticismo o inestabilidad emocional (N). A este conjunto de dimensiones se les denomina *modelo PEN*.

Estos tres factores o dimensiones describen las tendencias de las personas en las que predomina alguna de las dimensiones básicas de la personalidad representadas por ellos y están compuestos de varios rasgos cada uno.

Los vamos a ver en el Cuadro 3, los factores o dimensiones con sus rasgos correspondientes.

El factor Psicoticismo correlaciona negativamente con los factores Amabilidad y Responsabilidad del modelo de los Cinco Factores (McCrae y Costa, 1985; Avia y Sánchez, 1995; Morán, 2001) lo que hace pensar que quienes puntúan alto en el factor Psicoticismo presentan problemas de socialización y adaptación social, (ver también el Cuadro 4).

Cuadro 3: Rasgos de los factores del Modelo PEN de Eysenck

FACTORES	PSICOTICISMO (P)	EXTRAVERSIÓN (E)	NEUROTICISMO (N)
<i>Rasgos</i>	<i>Agresividad</i> <i>Frialdad</i> <i>Impersonalidad</i> <i>Egocentrismo</i> <i>Impulsividad</i> <i>Antisociabilidad</i> <i>Falta de empatía</i> <i>Creatividad</i> <i>Inconmovilidad</i>	<i>Sociabilidad</i> <i>Vitalidad</i> <i>Actividad</i> <i>Dogmatismo</i> <i>Despreocupación</i> <i>Búsqueda de sensaciones</i> <i>Surgencia</i> <i>Dominancia</i> <i>Búsqueda de aventuras</i>	<i>Ansiedad</i> <i>Depresión</i> <i>Baja autoestima</i> <i>Culpabilidad</i> <i>Tensión</i> <i>Irracionalidad</i> <i>Tristeza</i> <i>Timidez</i> <i>Emotividad</i>

La dimensión *Extraversión* muestra que una persona con puntuación alta en ella se caracteriza por tener muchos amigos, por su afición a participar en reuniones sociales y fiestas, le gusta charlar con otros y prefiere trabajar o estudiar en compañía. El extravertido suele ser impulsivo, le gusta la aventura y el riesgo, la excitación y empezar actividades nuevas. Prefiere las actividades que implican movimiento, tiende a ser asertivo y a enfadarse rápidamente.

Neuroticismo engloba los rasgos de que denotan personas que tienen mayor tendencia a sufrir ansiedad, depresión, con baja autoestima y sentimientos de culpa, así como análisis de la realidad basados en creencias irracionales. Personas con tendencia a experimentar más emociones negativas que positivas, fobias o timidez.

Cuadro 4. Correlaciones entre los factores del NEO-PI (y NEO-FFI) y los factores del modelo de Eysenck (Avia et al. 1995; Morán, 2001) para el factor Psicoticismo.

	NEO Neuroticismo	NEO Extraversión	NEO Apertura	NEO Amabilidad	NEO Responsabilidad
EPO. Psicoticismo (Avia, 1995)	.14 *	-.5	.01	-.13 *	-.13 *
EPO. Psicoticismo (Morán, 2001)	-.15	-.03	-.04	-.30 *	-.19 *

Muestra = 307 estudiantes de Psicología (Avia y Sánchez., 1995)

Muestra = 106 estudiantes universitarios (Morán, 2001)

La dimensión Extraversión está incluida en el modelo de los Cinco Factores con el mismo nombre, correspondiéndose con la misma variable de personalidad en ambos modelos. En un estudio realizado por Avia y Sánchez (1995) se encuentra una correlación significativa entre la Extraversión medida con el NEO-PI de Costa y MacCrae y el EPQ de Eysenck. Un estudio similar realizado por Morán (2001) halla una correlación significativa entre ambas dimensiones evaluadas con el EPQ-R y el NEO-FFI (versión abreviada del NEO-PI-R) como se muestra en el Cuadro 5.

En el otro polo, la *Introversión* refleja a un individuo tranquilo, introspectivo, que prefiere la compañía de un libro a la de la gente. Reservado en sus manifestaciones puede llegar a ser retraído, es previsor y piensa antes de actuar, no se deja llevar por los impulsos. Ejerce un control de sus sentimientos por lo que en raras ocasiones se muestra de manera agresiva o se enfada con los demás. Es algo pesimista, conservador y se puede confiar en él.

Cuadro 5. Correlaciones entre los factores del NEO-PI (y NEO-FFI) y los factores del modelo de Eysenck (Avia y Sánchez, 1995; Morán, 2001) para el factor Extraversión.

	NEO Neuroticismo	NEO Extraversión	NEO Apertura	NEO Amabilidad	NEO Responsabilidad
EPQ Extraversión (Avia, 1995)	-.18 *	.61 *	.19 *	.02	.13 *
EPQ Extraversión (Morán, 2001)	-.19 *	.77 *	.13	.10	-.06

Muestra = 307 estudiantes de Psicología (Avia y Sánchez, 1995)

Muestra = 106 estudiantes universitarios (Morán, 2001)

La dimensión *Inestabilidad emocional o Neuroticismo (N)* refleja a una persona ansiosa, preocupada, con un humor lábil y con frecuentes estados de ánimo deprimidos. A menudo duerme mal y se queja de diferentes desordenes de tipo somático. Sus reacciones emocionales son muy fuertes a todo tipo de estímulos y le interfieren en su adaptación, en ocasiones puede reaccionar de una manera irracional y rígida. En el Cuadro 6 pueden verse las correlaciones entre el factor

Neuroticismo del EPQ con el mismo factor del modelo de los Cinco Factores evaluados con el NEO-PI (Avia y Sánchez, 1995) y con el NEO-FFI (Morán, 2001).

Cuadro 6. Correlaciones entre los factores del NEO-PI (y NEO-FFI) y los factores del modelo de Eysenck (Avia y Sánchez, 1995; Morán, 2001) para el factor Neuroticismo

	NEO Neuroticismo	NEO Extraversión	NEO Apertura	NEO Amabilidad	NEO Responsabilidad
EPQ Neuroticismo (Avia, 1995)	.73 *	-.29 *	-.13 *	-.23 *	.02
EPQ Neuroticismo (Morán, 2001)	.70 *	-.35 *	-.16	-.23 *	.08

Muestra = 307 estudiantes de Psicología (Avia y Sánchez, 1995)

Muestra = 106 estudiantes universitarios (Morán, 2001)

Existe una gran convergencia, como se puede ver, entre los factores que coinciden en ambos cuestionarios: el factor Neuroticismo de Eysenck está estrechamente relacionado con el Neuroticismo del NEO, y negativamente con Extraversión (manteniéndose así la independencia entre ambos). También la Extraversión medida con el cuestionario de Eysenck, correlaciona significativamente con la Extraversión del NEO. Apertura a la Experiencia es una dimensión no incluida en el cuestionario de Eysenck, la inclusión de esta variable de la personalidad es totalmente novedosa. Por último, se observa que la variable Psicoticismo de Eysenck correlaciona negativamente con los factores de Amabilidad y Responsabilidad, sugiriendo así la relación de Psicoticismo con una escasa y mala socialización (McCrae y Costa, 1985; Avia y Sánchez, 1995 y Morán, 2001).

Este modelo PEN de los factores de Eysenck ha podido servir de marco de referencia, de un comienzo para el análisis de las propiedades de la personalidad en las que difieren los individuos, pero no son suficientes para responder a la complejidad de las diferencias individuales en personalidad. Los investigadores de la personalidad consideran que es preciso aislar los factores que están más próximos al comportamiento de las personas en las diversas situaciones cotidianas.

Una forma de progresar en esta dirección parece venir dado por el modelo de los Cinco Factores, que muestra unas correspondencias muy significativas con los factores de Eysenck. La gran ventaja del modelo Cinco Factores sobre los tres factores de Eysenck es que los Cinco Factores no son exclusividad de un autor, sino que constituyen dimensiones que han aparecido de modo sistemático en una gran cantidad de investigaciones. Los investigadores de las diferencias individuales en personalidad ven en el modelo Cinco Factores la primera muestra explícita de consenso sobre la que profundizar en las dimensiones primarias de la personalidad (Avia y Sánchez, 1995).

1.1.6. RELACIÓN CON EL MBTI

El MBTI (*Myers-Briggs Type Indicator*) o, como se denomina en español, Inventario Tipológico de Myers-Briggs surge de la teoría de los tipos psicológicos de Carl Gustav Jung.

Isabel Briggs y Peter Myers, psicólogos de los EEUU, después de la 2ª Guerra Mundial, reformularon la teoría de Jung, y construyeron este test que se publicó por primera vez en 1962 con la finalidad de evaluar las tipologías según la manera psicométrica convencional.

La idea central de su teoría se basa en que las variaciones del comportamiento no son debidas al azar y corresponden a modalidades fundamentalmente diferentes de utilización de las funciones de la Percepción y del Juicio (Briggs-Myers, 1992).

La Percepción es la función que implica todos los medios de ponerse en contacto con las personas, las cosas, los acontecimientos, las ideas y el concepto de Juicio se refiere a todas los medios de obtener conclusiones sobre lo percibido.

Según estos autores, si las personas difieren entre sí por sus modos de Percepción y de Juicio, puede ser lógico que difieran también por sus reacciones, sus intereses, sus valores, sus actitudes, etc.

La finalidad del MBTI es identificar, a partir del autoinforme (respuestas al Inventario), las preferencias básicas del sujeto en la Percepción y en el Juicio, para poder establecer los efectos que cada preferencia tiene en las diversas áreas de la conducta.

El MBTI ha sido construido sobre las cuatro dimensiones, que según la teoría de Jung, reflejan las cuatro preferencias básicas que orientan el uso de la Percepción y del Juicio. (Estas cuatro dimensiones se muestran en el Cuadro 7). Estas preferencias no sólo afectan al modo de percibir de las personas, también a la manera de sacar conclusiones sobre lo percibido.

Cuadro 7. Las cuatro dimensiones de preferencias del MBTI. (Tomada de Briggs-Myers, 1995)

<i>Preferencia entre ...</i>	<i>Influye en ...</i>
E-I Extraversión (E) o Introversión (I)	La orientación del juicio y de la percepción está dirigida principalmente hacia el mundo externo (E) o hacia el mundo de las ideas (I)
S-N Percepción sensorial (S) o Intuitiva (N)	El tipo de percepción que es preferente cuando se necesita o se desea percibir
T-F Pensamiento (T) o Sentimiento (F)	El tipo de función en la que se confía cuando es necesario o se desea tomar una decisión
J-P Juicio (J) o Percepción (P)	El uso de una actitud de decisión (utilizando T o F), o una actitud perceptiva (utilizando S o N) para enfocar el mundo exterior

Este inventario tipológico ha sido concebido, según expresan sus autores, explícitamente para probar la teoría de los tipos psicológicos propuesta por Jung (1923) y darle una aplicación práctica. Esta teoría jungiana ha sido tomada en cuenta a la hora de redactar cada una de las cuestiones del MBTI y de llevar a cabo las etapas de la construcción del instrumento (Briggs-Myers, 1995).

Sus autores se apoyaron en las afirmaciones de Jung sobre el modelo dinámico de la persona y lo extendieron a la dimensión Juicio-Percepción para explicitar un aspecto que quedaba implícito en la obra de Jung.

1.1.7. COMPARACIÓN CON EL 16PF-5

Raymond Cattell (1972), cuando se propuso evaluar la personalidad en toda su dimensión, supuso que esta debería estar relacionada con los adjetivos que se usan habitualmente para describir a las personas. Por esta razón continúa su investigación a partir de los estudios del léxico comenzados por Allport y Odbert (1936). Utilizó también estudios realizados por “observadores”, que conocían bien al sujeto a evaluar, que los calificaban según los adjetivos seleccionados.

A través de análisis factoriales de estas evaluaciones identificó 12 rasgos que explicaban la variabilidad de los descriptores implicados en dicho léxico. A estos doce rasgos los denominó “datos L” (*Life-data* o datos de observación) y los nombró con las letras del alfabeto (A, B, C,...). A partir de ese listado de adjetivos elaboró cuestiones o elementos de elección múltiple y los denominó “datos Q” (*Questionnaire data* o datos de cuestionario). De las respuestas a estos elementos y a través de análisis factorial construyó las 16 escalas primarias del 16PF. Doce de estas escalas miden los factores denominados previamente con las letras del alfabeto; las otras cuatro escalas restantes miden factores etiquetados con las letras Q1, Q2, Q3 y Q4 porque surgieron en el análisis de los “datos Q”.

Posteriormente Cattell, Catell y Catell (1998) analizan factorialmente las 16 escalas primarias para obtener 5 factores globales que las aglutinaron y los denominó factores de segundo orden. Estos Cinco Factores son: Extraversión, Ansiedad, Dureza, Independencia y Autocontrol. Así surge el 16PF-5. En el Cuadro 8 se muestran las cinco dimensiones con las escalas que las componen.

Como se puede apreciar, el 16PF-5 tiene gran semejanza con el modelo de los Cinco Factores de personalidad evaluada a través del NEO-PI-R.

La dimensión Extraversión del 16PF-5 y las escalas primarias que la componen presentan unas elevadas correlaciones con las facetas de Extraversión del NEO.

La dimensión Ansiedad del 16PF-5 muestra relaciones elevadas con las facetas del factor Neuroticismo del NEO. La escala de Tensión muestra su mayor relación con la faceta N Hostilidad/enfado del NEO. La Ansiedad del 16PF-5 también se relaciona negativamente con la Confianza en los demás, lo cual sugiere que una elevada ansiedad se relaciona con escepticismo y desconfianza.

Cuadro 8. Dimensiones globales de la personalidad y sus escalas según el 16PF-5.

EXTRAVERSIÓN	Afabilidad Animación Atrevimiento Privacidad (baja) Autosuficiencia
ANSIEDAD	Estabilidad (baja) Vigilancia Aprensión Tensión
DUREZA	Afabilidad (baja) Sensibilidad (baja) Abstracción (baja) Apertura al cambio (baja)
INDEPENDENCIA	Dominancia Atrevimiento Vigilancia Apertura al cambio
AUTO-CONTROL	Animación (baja) Atención a normas Abstracción (baja) Perfeccionismo

La dimensión Dureza del 16PF-5 se relaciona negativamente con las facetas del factor Apertura (excepto con Ideas que, aunque negativa, no es significativa). Esta estructura de relaciones sugiere que la Dureza recoge características de un conservadurismo convencional y de la cerrazón a las experiencias nuevas. Cada una de estas facetas de Apertura tiene su mayor correlación con una escala diferente en el 16PF-5, y como los índices son negativos apuntan al polo bajo de Dureza.

La dimensión Independencia del 16PF-5 reparte sus relaciones con facetas de la Extraversión del NEO (especialmente con Asertividad) y negativamente con alguna de Neuroticismo y de Amabilidad.

Finalmente, el Auto-Control del 16PF-5 se relaciona con el factor Responsabilidad del NEO, según indican sus tres principales componentes en el 16PF-5, Atención a las normas, Abstracción y Perfeccionismo. También se relaciona negativamente con algunas facetas de Apertura, en particular con Fantasía.

1.1.8. PERSONALIDAD E INTELIGENCIA

Eysenck (1994) ha puesto de manifiesto la compleja relación de la personalidad y la inteligencia. Por su parte otros investigadores han intentado una nueva aproximación a esa difícil interacción. Para ello, se apoyan en teorías contemporáneas de la inteligencia y de la personalidad, tratando de relacionar aptitudes cognitivas diferenciadas con diferentes factores de personalidad, fundamentalmente los Cinco Factores de Costa y McCrae (Ackerman y Heggestad, 1997).

Mediante la aplicación de un inventario de los Cinco Factores, el test de Raven y otro de Lectura se han obtenido datos de 210 agricultores de Escocia, con los que Austin, Deary y Gibson (1997) han sometido a prueba tres hipótesis que surgen de la literatura sobre la interacción de la inteligencia con la personalidad. Estas tres hipótesis son:

- Que la personalidad se diferencia más en niveles altos de inteligencia que en niveles *bajos*.
- Que las aptitudes mentales se diferencian más en niveles bajos de neuroticismo que en niveles altos.
- Que la *inteligencia* afecta a la correlación entre ciertos pares de dimensiones de la personalidad.

En niveles altos de inteligencia hallaron mayor diferenciación de Neuroticismo y de Apertura mental. También se encontró cierta influencia del Neuroticismo sobre algunos tipos de aptitudes mentales. Pero no encontraron efectos de la inteligencia sobre correlaciones entre pares de dimensiones de personalidad; concretamente, no pudieron confirmar la hipótesis de que la inteligencia afecta la correlación entre Extraversión y Responsabilidad.

1.1.8.1 RELACIÓN DE LOS INTERESES CON LA INTELIGENCIA Y LA PERSONALIDAD

Las seis orientaciones vocacionales de Holland, que se describen brevemente en Ackerman y Heggestad (1997) a quienes seguimos en este apartado, son las siguientes:

- *Realista* (o de orientación motórica): A estas personas les gusta realizar actividades que requieren fuerza física y habilidades motoras.
- *Investigador* (o de orientación intelectual): Es la gente orientada a la tarea, que, generalmente, prefiere “pensar sobre problemas” a “la acción”. Sienten la necesidad, de forma imperiosa, de entender y organizar el mundo.
- *Artístico* (o de orientación estética): Prefieren las relaciones indirectas con otros. Tienden a la autoexpresión en medios artísticos, hacia adentro semejan a personas con orientación intelectual y carecen de sociabilidad.
- *Social* (o de orientación asistencial): Prefieren roles de enseñanza o terapéuticos, que pueden reflejar un deseo de atención y socialización en situaciones organizadas y seguras. Poseen habilidades verbales e interpersonales.
- *Emprendedor* (o de orientación persuasiva). Prefieren usar sus habilidades verbales en situaciones que ofrecen oportunidades de dominar, vender o liderar a otros. Evitan el lenguaje bien definido, como también las situaciones que requieren largos períodos de esfuerzo intelectual.

- *Convencional* (o de orientación conformista): Prefieren actividades estructuradas, verbales o numéricas, y roles subordinados. Consiguen sus metas a través de la conformidad.

Cuadro 9. Correlaciones de intereses con aptitudes intelectuales. También se incluye el factor de personalidad "Apertura a la Experiencia" del modelo de los Cinco Factores.

APTITUDES	INTERESES	INTERESES	CINCO FACTORES
	<i>"r" positiva</i>	<i>"r" negativa</i>	<i>"r" positiva</i>
<i>Razonamiento Cuantitativo</i>	Investigador. Realista	Emprendedor	
<i>Inteligencia cristalizada</i>	Artístico. Investigador Realista	Emprendedor Convencional	Apertura a la Experiencia
<i>Percepción visual</i>	Realista	Emprendedor	Apertura a la Experiencia
<i>Rapidez perceptiva</i>	Convencional		

Cuadro 10. Asociaciones por correlación positiva entre los intereses (de la tipología de Holland) y rasgos de personalidad (de los Cinco Grandes).

INTERESES	CINCO FACTORES
1. Realista	
2. Investigador	Apertura a la Experiencia
3. Artístico	Apertura a la Experiencia
4. Social	Extraversión y Apertura a la Experiencia
5. Emprendedor	Extraversión
6. Convencional	Responsabilidad

Con relación a las aptitudes intelectuales, los temas de los intereses arriba descritos muestran cierto solapamiento con las aptitudes. Destacan los temas Investigadores y Realistas por su tendencia a estar positivamente asociados con las puntuaciones en aptitudes Matemáticas, Espaciales y Mecánicas. En el Cuadro 9 aparecen otras correlaciones, positivas y negativas.

En la relación de los intereses con la personalidad se observa (ver Cuadro 10), en primer lugar, que ni la Amabilidad ni el Neuroticismo correlacionan de forma apreciable con ninguna de las seis orientaciones de Holland, y segundo, que la orientación motórica (interés realista) no correlaciona con ninguno de los Cinco Factores.

1.1.8.2. “APERTURA A LA EXPERIENCIA” Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA

Costa y McCrae (1985) han considerado que el factor Apertura es una variable de personalidad independiente de las habilidades cognitivas. Pero este factor ha sido siempre muy polémico. Desde los comienzos del análisis léxico se le denominó “cultura” y posteriormente “intelecto” refiriéndose así a una cierta relación con la inteligencia o con aspectos culturales de las personas. Los estudios que relacionan medidas de la inteligencia (evaluada con el WAIS) con Apertura mental solamente han hallado una correlación significativa (.30) con el subtest de vocabulario (Sánchez-Bernardos, 1995). En el estudio realizado por Morán (2001) se da una correlación significativa (.21) entre el factor Apertura y la Aptitud Verbal evaluada con el PMA. Cuando se han investigado las relaciones entre los Cinco Factores y medidas de la inteligencia, en los resultados siempre aparecen dos grupos diferenciados: uno que engloba los factores de personalidad y otro las medidas de la inteligencia. Inteligencia y personalidad aparecen así independientemente.

En resumen, la inteligencia o las capacidades intelectuales no se evalúan con el NEO-PI-R, aunque pueda aparecer una moderada relación con el factor Apertura. No significa lo mismo, como señala McCrae (1994), tener más capacidad intelectual que tener *intereses intelectuales*, aunque este rasgo sí pertenece al dominio de la Apertura. Un estudio realizado por Sadowki y Cogburn (1997) indica que el interés intelectual o interés cognitivo, definido como ‘la tendencia a realizar y disfrutar con el trabajo intelectual’ (Cacioppo y Petty, 1986), se relaciona con Apertura a la Experiencia, de manera que las personas que destacan en Apertura

tienen motivación intrínseca hacia las tareas intelectuales, muestran curiosidad y son tolerantes hacia las diferentes ideas. También Watt y Blanchard (1994) hallaron una relación directa entre el interés intelectual y Responsabilidad, mostrando así que las personas altas en interés intelectual tienden a ser persistentes en sus esfuerzos intelectuales. Se ha encontrado también (Sadowski y Cogburn, 1997) una relación negativa entre el factor Neuroticismo del modelo de Costa y McCrae y el Interés intelectual.

1.2. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA

Cuando hablamos de autoestima deben aclararse al menos tres cuestiones. La primera afecta a la **noción**, y debe saberse si existe diferencia entre autoestima y autoconcepto. La segunda cuestión se refiere al posible carácter **unidimensional** o pluridimensional de la autoestima. Una tercera cuestión que hay que tener en cuenta para su aclaración es su relación con dimensiones relativamente estables de la **personalidad**, como son las tres dimensiones del modelo de Eysenck o las cinco del modelo de Costa y McCrae o Cinco Grandes o Cinco Factores. Además de esas tres cuestiones, aún hay otra que preocupa a los investigadores, y se refiere a los instrumentos de medida o **escalas de autoestima**.

1.2.1. SOBRE LA NOCIÓN

Chubb y Fertman (1997) ponen de manifiesto la existencia de dos puntos de vista diferentes de autoestima. Uno parte de Williams James quien consideraba la autoestima como una ratio entre el éxito percibido de una persona en un cierto dominio y la importancia que esa persona concede a los logros en ese dominio. El otro punto de vista teórico, que parte de Carl Rogers, consiste en considerar que la autoestima tiene su origen en las percepciones personales de cómo otras personas relevantes para el sujeto le ven a uno mismo. Con frecuencia autoconcepto y autoestima se consideran equivalentes (Moreno, 1997).

La postura de la autoestima como constructo evolutivo comenzó con James (1989) quien propuso una elegante fórmula para la autoestima: $\text{Autoestima} = \frac{\text{Éxito}}{\text{Pretensiones}}$. Así, la evaluación de la propia estima o valía depende de la relación entre los propios logros y las propias metas y aspiraciones.

Rogers (1959) propuso que la experiencia de ser aceptado por otro importante es la contribución más crítica a la auto-aceptación y así al desarrollo de la autoestima. La teoría de Rogers, sustentada por la investigación de Coopersmith (1967), defiende que la autoestima se desarrolla en la vida temprana a partir de la experiencia de aceptación de los padres, de los iguales, del maestro, y otros. Así, según destacados teóricos e investigadores de la conducta, los principales contribuyentes al desarrollo de la autoestima son la aceptación y aprobación por otros importantes y la realización exitosa de las tareas evolutivas, en particular aquéllas que nosotros personalmente valoramos.

Coopersmith (1967), en la línea teórica de Rogers, se refiere a la autoestima como a la valoración que el individuo hace y generalmente mantiene con respecto a sí mismo. Autoestima expresa una actitud de aprobación o desaprobación, e indica la medida en que el individuo se considera a sí mismo capacitado, importante, con éxito y valioso. En suma, autoestima es un juicio personal de valía que se expresa en las actitudes que el individuo retiene hacia sí mismo (Coopersmith, 1967).

1.2.2. SOBRE LA IDEA DE GLOBALIDAD

La concepción de W. James (1890) implica que autoestima es una autoevaluación global, resultante de autoevaluaciones específicas, integradas éstas en el conjunto según sea su importancia en relación con los propios ideales y aspiraciones. Posteriormente a la concepción de W. James, la *teoría del autoconcepto* ha enfatizado que la autoestima global no es equivalente ni intercambiable con la autoestima específica. Ni siquiera es deducible una de otra.

Por una parte, la autoestima global parece poseer gran carga afectiva, estando ésta asociada al *bienestar psicológico global*. En cambio, la autoestima específica parece tener un componente más cognitivo y posee una asociación más fuerte con resultados comportamentales (Rosenberg, Schooler, Schoenbach y Rosenberg, 1995).

El modelo propuesto para salvar las discrepancias entre autoestima GLOBAL-ESPECÍFICA es el de una *jerarquía*, con la percepción global de uno mismo en la parte superior y distintas facetas que se incrementan a medida que se desciende en la jerarquía, hasta llegar a la base donde se sitúan componentes separados y más específicos. Entre otros, Fleming y Courtney (1984) apoyan el modelo jerárquico de factores para la autoestima. Según ellos, el concepto global de autoestima está constituido por cinco factores, tres psicosociales y dos físicos. Los factores psicosociales son el orgullo (amor propio o dignidad), la confianza social y la habilidad escolar; en tanto que los factores físicos se concretan en la apariencia y la capacidad. El autoconcepto puede considerarse abarcando un campo más extenso que la autoestima, por incluir todas las formas en que los individuos se evalúan a sí mismos en comparación con los demás: desde los puntos de vista *físico, mental y social*.

1.2.3. AUTOESTIMA, PERSONALIDAD Y BIENESTAR SUBJETIVO

En etapas más recientes hay psicólogos de la personalidad que se han orientado hacia el análisis cognitivo de la misma, clasificando a los individuos por el grado de optimismo, felicidad o bienestar psicológico. El test de Sánchez-Cánovas (1998) es un buen ejemplo en castellano de medición del bienestar psicológico. En este contexto se desarrollan investigaciones orientadas al estudio del “self”. Se estudia como AUTO-CONCEPTO porque el “self” (*sí mismo*) se entiende como un sistema cognitivo que integra, en la percepción del sujeto, todas las instancias emocionales, afectivas y cognitivas de su personalidad.

Cuadro 11. Correlaciones entre los Cinco Grandes del NEO-FFI y la AUTOESTIMA de Rosenberg (1965) en diversas publicaciones (el N es positivo, entendido como Estabilidad Emocional).

Publicaciones	Los Cinco Factores (NEO-FFI)				
	N	E	O	A	C
Kwan et al. (1997). N= 103 estudiantes USA	.69	.47	.06	.13	.32
Kwan et al. (1997). N= 194 estudiantes Hong Kong	.63	.43	.17	.16	.43
Robins, Hendin y Trzesniewski (2001). N= 508 estudiantes.	.70	.41	.16	.23	.28
Robins, Tracy, Trzesniewski, Potter y Gosling (2001). N= Superior a 2000.	.50	.38	.17	.13	.24
Farmer, Jarvis, Berent y Corbett (2001). N= 375 estudiantes (adjetivos)	.69	.44	.24	.22	.37
Datos propios. N = 329 estudiantes Manga (2003)	.55	.34	.11	.05	.30

Como se ve en el Cuadro 11, diversos autores se han preocupado de ofrecer las correlaciones de las medidas de personalidad del modelo de los Cinco Factores con la autoestima según se mide con la Escala de Rosenberg.

Las relaciones entre autoestima y otras variables han sido ampliamente investigadas, referidas a veces a trastornos de la personalidad (Watson, 1998). La baja autoestima se ha correlacionado con baja satisfacción con la vida, soledad, ansiedad, resentimiento, irritabilidad y depresión (Rosenberg, 1985).

1.2.4. SOBRE LA AUTOESTIMA GLOBAL Y SU EVALUACIÓN

La *Escala de Autoestima de Rosenberg* (1965) es sin duda la más utilizada para medir la AUTOESTIMA GLOBAL, entendida como la estimación o valoración global que una persona hace de su valía como ser humano (Rosenberg, 1979). Nunca ha sido fácil medir la autoestima (Demo, 1985). Generalmente, los estudios psicométricos apoyan la unidimensionalidad de la Escala de Rosenberg (v.g., Navarro et al., 1997; Pullman y Allik, 2000).

Rosenberg (1979) resume la investigación sobre la fiabilidad y validez de la escala. Dos pequeñas muestras de estudiantes tuvieron unos coeficientes de fiabilidad test-retest a las dos semanas de $r = .85$ y $.88$. La escala ha demostrado validez convergente con el Inventario de Autoestima de Coopersmith, correlacionando las escalas con una $r = .60$. Resultados: Mientras la autoestima fue estable para varones y mujeres durante los cuatro años de escuela superior, los varones tuvieron una autoestima significativamente superior a la de las mujeres. Estos hallazgos son consistentes con otras varias investigaciones sobre diferencias de género que han encontrado que los adolescentes varones tienen superior autoestima que las mujeres. Resulta interesante que la mayoría de la investigación sobre autoestima en los años de la escuela elemental no ha encontrado diferencias de género. Entre los años de la escuela elemental y la superior los efectos de la pubertad y el impacto de los roles del género pueden haber influido negativamente en las chicas en relación con los chicos. Las razones para una inferior autoestima en las chicas de la escuela superior necesitan ser explorada en adelante.

Para mantener un ajuste emocional y una buena salud mental es importante tener una percepción positiva de sí-mismo (Linville, 1987; Rosenberg, 1979). Según el modelo de afrontamiento de Lazarus, la autoestima juega un papel relevante en la apreciación primaria, de manera que si una persona percibe que una situación determinada amenaza su autoestima, aumenta el estrés y los modos de afrontar el problema son distintos a los que se utilizan cuando son otros aspectos los que se

ven amenazados. Los acontecimientos cotidianos negativos, de menor impacto, son los que parecen afectar más a la propia autoestima. Si las personas tienen una imagen positiva de sí mismas, una adecuada autoestima, estos acontecimientos menores tenderán a ser menos estresantes (Durá y Sánchez-Cánovas, 1999) y además afrontarán estos acontecimientos con mayor eficacia. La autoestima es por lo tanto un factor protector de la salud que ayuda a las personas a soportar las tensiones de la vida cotidiana.

1.3. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

En nuestro estudio, además de las cinco dimensiones de la personalidad aportadas por el modelo de los Cinco Factores, y del Autoconcepto y la Autoestima, hemos incluido también otras que Lazarus y su equipo introducen como variables que influyen en el estrés y el afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1986).

Por esta razón vamos a realizar a continuación una descripción de las siguientes variables de personalidad: Lugar de control interno o Contingencia, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito, a las que denominamos variables cognitivas de personalidad.

1.3.1. EL LUGAR DE CONTROL

La teoría mejor formulada sobre las creencias generales *de control* ha sido realizada por Rotter (1966) sobre locus de control interno versus locus de control externo. El locus (lugar) de control determina en qué grado creen los individuos que sus conductas influyen sobre lo que les sucede.

El concepto (o constructo) de *locus (o lugar) de control* tiene origen en la teoría del aprendizaje social de Rotter. En este contexto, la conducta en una situación específica es función de los valores de la expectativa y del refuerzo. Se formuló el concepto de locus de control para explicar el fracaso de algunas personas para responder de forma predecible al refuerzo. Según Rotter (1966), las personas pueden ser diferentes por su *expectativa generalizada* respecto al control interno y externo del refuerzo. Si un individuo tiene una orientación interna, es decir, percibe el refuerzo como *contingente* o dependiendo de sus propias acciones, entonces el refuerzo positivo o negativo consolidará o debilitará la conducta. Si, por el contrario, el sujeto cree que el refuerzo está controlado externamente y se debe a la *suerte* o azar, al destino o a otros poderes, entonces el refuerzo no consolidará ni debilitará la conducta, es decir, no tendrá efecto reforzador.

Rotter considera que existen diferencias individuales en las creencias causales relativas a la implicación del yo (de la persona) en los resultados que, a su vez, significan probabilidades de éxito o fracaso en diversas situaciones.

Según el modelo de Rotter, las personas varían a lo largo de un continuo entre dos polos o extremos: el *locus de control interno* y el *locus de control externo*.

- El *control externo* (suerte o azar) se define como la percepción de que los acontecimientos positivos o negativos no tienen relación de dependencia con la propia conducta, por lo que están fuera del alcance del control personal.
- En cambio, quienes han desarrollado un *locus de control interno* (contingencia) sienten que son muy pocos los acontecimientos que quedan fuera de la influencia humana.

Contingencia o lugar de control interno significa que algunas personas creen que son autónomas, que son dueñas de sus destinos y asumen la responsabilidad personal de lo que les sucede. Ven el control de sus vidas como algo que proviene de su interior. Su lugar de control es interno porque tienen la creencia de que los acontecimientos son contingentes con su conducta.

Creencia en la suerte o lugar de control externo significa que otras personas se ven a sí mismas como peones indefensos en manos del destino, controladas por fuerzas externas sobre las que tienen poca o ninguna influencia. Tienen la creencia de que esos acontecimientos no son contingentes con su conducta y su lugar (locus) de control es externo.

La gente alta en lugar de control interno tiene la creencia generalizada de que las consecuencias dependerán en gran extremo de sus propios esfuerzos, mientras que la gente alta en el lugar de control externo tiene la creencia de que las consecuencias dependerán de la suerte, el destino, el azar u otras fuerzas externas. La gente alta en lugar de control interno considera que el esfuerzo personal es muy importante mientras que la gente de lugar de control externo tiene la creencia generalizada de que sus esfuerzos no tienen demasiada

importancia. La gente alta en lugar de control externo se siente relativamente indefensa con relación a los acontecimientos.

Estas expectativas de control generalizado tienen mayor influencia en las situaciones ambiguas o nuevas, es decir en aquellas situaciones en las que falta claridad en el entorno y las señales que se refieren a la naturaleza de las consecuencias o al grado de control que puede ejercerse sobre las mismas es mínimo (Rotter, 1966).

Esto significa que en situaciones de ambigüedad, una expectativa general se transformaría en una evaluación general de una situación particular. Es decir, ante una situación bastante ambigua, un sujeto con lugar de control interno la evaluaría como controlable, sin embargo, otro sujeto con lugar de control externo tenderá a evaluarla como incontrolable. Evaluar una situación como controlable reduce de manera considerable el nivel de estrés.

Una interpretación motivacional de las atribuciones en provecho propio asume que las atribuciones internas de éxito *realzan la autoestima* más que las atribuciones externas, al tiempo que atribuir a causas externas el fracaso (y no a internas) sirve para *mantener la autovaloración*.

De acuerdo con Weiner (1995), en el proceso de relación entre la cognición y la emoción adquiere importancia la influencia del *locus de control* o *locus causal* sobre la *autoestima*, entendida ésta como *orgullo*, o amor propio. Un sentimiento de amor propio positivo es a lo que se alude con *autoestima*. Siendo la autoestima una percepción positiva de uno mismo, el *autoconcepto* puede considerarse abarcando un campo algo más extenso al incluir todas las formas en que los individuos se evalúan a sí mismos en comparación con los demás: desde los puntos de vista físico, mental y social. Pero a veces se entienden ambos conceptos como equivalentes (p. e.: el *autoconcepto* en la teoría de Carl Rogers).

1.3.2. INDEFENSIÓN APRENDIDA

Un concepto íntimamente ligado al de lugar de control es el concepto de *Indefensión aprendida*. Significa que, cuando los organismos (animales y humanos) son expuestos a hechos incontrolables, su conducta resulta alterada como consecuencia de esa exposición (Palenzuela, 1996).

En el marco teórico de la Indefensión aprendida se asume como piedra angular, tanto para animales como para humanos, que aprender que los sucesos son incontrolables origina tres tipos de deficiencia: *motivacional*, *cognitiva* y *emocional* (Abramson, Seligman y Teasdale, 1995).

El déficit *motivacional* consiste en un retraso en las respuestas voluntarias, lógica consecuencia de la expectativa creada de que los resultados son incontrolables. La Indefensión aprendida también propone la existencia de un déficit *cognitivo*, ya que el aprendizaje de que un resultado es incontrolable hace más difícil el aprendizaje posterior de que ciertas respuestas sí producen ese resultado. La hipótesis de la Indefensión aprendida también afirma la existencia de un déficit *emocional*, ya que considera que el afecto deprimido es una consecuencia del aprendizaje de que los resultados son incontrolables.

1.3.3. LA AUTOEFICACIA

Las *evaluaciones de control situacional* se refieren al grado en que el individuo considera que puede resolver o modificar sus relaciones estresantes con el entorno (Lazarus y Folkman, 1986). Ante una situación o agente estresor el individuo evalúa las demandas de la situación, los recursos propios, las alternativas de afrontamiento, la posibilidad de aplicarlas.

Este concepto de control situacional coincide según los autores con el de *autoeficacia* de Bandura (1987).

La eficacia en el afrontamiento de las diversas situaciones del entorno no consiste únicamente en conocer la forma de actuar más adecuada, la eficacia requiere una capacidad creativa en la que es necesario integrar competencias cognitivas, sociales y conductuales en cursos de acción con el fin de conseguir los distintos propósitos planteados: *“El éxito en los objetivos propuestos se consigue cuando se han elaborado y ensayado distintas conductas y estrategias que requieren un esfuerzo perseverante. Los individuos inseguros tienden a abortar rápidamente este proceso generador en cuanto los esfuerzos iniciales que han desarrollado se muestran ineficaces”* (Bandura, 1987, p. 416).

Por ello, el rendimiento adecuado requiere tanto la existencia de habilidades como la creencia por parte del sujeto de que dispone de la eficacia suficiente para utilizarlas en las diversas situaciones. Esta creencia en la propia eficacia o *autoeficacia percibida* se puede definir como los juicios que cada individuo hace sobre sus capacidades; sobre esa base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado.

La autoeficacia, por tanto, es la creencia en las capacidades que uno tiene para organizar y ejecutar las clases de actos requeridos para manejar situaciones de modo que alcance los resultados deseados. En la autoeficacia influyen:

- Las cosas que hacemos
- El esfuerzo que nosotros aplicamos en lo que hacemos
- La persistencia a lo largo del tiempo de dicho esfuerzo
- Cómo nos sentimos

Tiene que ver la expectativa de eficacia con el nivel de motivación y el estado afectivo, y los actos están basados más en las propias creencias que en la verdad objetiva. Por esta razón, la mejor predicción de lo que la gente puede alcanzar es la creencia en las capacidades que afirman tener para conseguirlo. Estas percepciones de autoeficacia, ayudan a determinar a los individuos lo que tienen que hacer con los conocimientos y las habilidades que poseen (Bandura, 1987). La creencia en la *Expectativa de eficacia* tiene que ver con la forma de vivir de la

gente, si piensan productivamente, autodebilitándose, de manera pesimista u optimista. Tiene que ver también con la motivación que tienen frente a las adversidades y cuanto perseveran, su vulnerabilidad al estrés y el estilo de vida que escogen.

La *Autoeficacia percibida* se refiere a las creencias en las capacidades de uno mismo para producir determinados resultados. Un sentido de la eficacia personal es la base de la acción humana. A menos que la gente crea que produce los efectos deseados mediante sus acciones, tendrá poco incentivo para actuar o para perseverar frente a las dificultades.

La *medida de la Autoeficacia* es específica para la situación concreta que se está evaluando. Sin embargo, cuando se evalúa una Expectativa de autoeficacia, como la que se mide en las escalas, se define como la creencia que tiene el sujeto de que puede llevar a cabo adecuadamente conductas y cogniciones que conducirán a un resultado de éxito en una situación específica de su futuro más o menos inmediato (Sánchez-Cánovas y Sánchez-López, 1999).

Este concepto de *expectativa de eficacia* (o autoeficacia percibida) es distinto del concepto de *expectativa de resultado* (o expectativa de éxito que nosotros denominamos). La *expectativa de autoeficacia* es un juicio propio sobre la capacidad para alcanzar un cierto nivel de ejecución, mientras que la expectativa de éxito (o expectativa de resultado) se refiere a las consecuencias más probables que se derivarán de dicha ejecución. Las expectativas de éxito influyen fundamentalmente en el momento en el que un individuo se siente amenazado en la elección de la conducta de afrontamiento.

En el marco de estudio del proceso de apreciación de Lazarus y Folkman, las expectativas de éxito entran dentro de la evaluación secundaria, donde se incluyen también las estrategias de afrontamiento.

1.4. PERSONALIDAD, EMOCIÓN Y ESTRÉS

La Psicología de la Personalidad se ha venido centrando fundamentalmente en establecer las dimensiones básicas de la personalidad que son comunes a todos los individuos y que permiten diferenciar a unas personas de otras. Por otra parte la Psicología de la Emoción ha dirigido sus esfuerzos a analizar las emociones y a intentar delimitar su naturaleza (Galdón, 1985). Esta separación ha llevado, en buena medida, a que se perdiera de vista la “Unidad de la Persona en la Psicología” (Ibáñez, Galdón y Soriano, 1993).

En las últimas décadas comienzan intentos de integrar los conocimientos aportados por las diversas áreas de la psicología para lograr una imagen unitaria de la personalidad. En este sentido autores como Malatesta y Culver (1991), y Pervin (1993) proponen que son precisamente las emociones los elementos centrales e integradores de la personalidad y consideran que *las emociones constituyen el núcleo alrededor del cual se organiza la personalidad*. Cuando las emociones se mantienen más allá de los acontecimientos originales que las desencadenaron se describen como *estados de ánimo*; si estos estados de ánimo persisten durante largos períodos de tiempo y aparecen regularmente en el repertorio de un individuo, se considera que tienen significado para la personalidad (Malatesta y Culver, 1991).

El sistema emocional abarca los estados afectivos de carácter transitorio y ligados a situaciones concretas, como los afectos o emociones organizados que caracterizan a un individuo a lo largo de su desarrollo y que se ha conceptualizado como “personalidad” (Durá y Sánchez Cánovas, 1999).

La Teoría de las emociones ha planteado la existencia de un número determinado y relativamente pequeño de emociones “básicas o primarias” a partir de las cuales se pueden componer otras emociones. Tomkins (1970), el iniciador de la teoría, propuso ocho emociones básicas: interés-excitación, disfrute-alegría, sorpresa-susto, tristeza-disgusto, asco-repugnancia-desprecio,

enfado-ira, vergüenza-humillación, y miedo-terror. Por su parte, Izard, en su Escala Diferencial de Emociones (Izard, 1993), incluye doce: interés, disfrute, sorpresa, tristeza, enfado, asco, desprecio, miedo, culpa, vergüenza, timidez, y hostilidad hacia uno mismo. El criterio más comúnmente utilizado para identificar este tipo de emociones primarias ha sido el biológico, que considera que estas emociones están relacionadas con patrones adaptativos desarrollados filogenéticamente y con patrones de activación neuronal genéticamente determinados, aunque factores culturales y de aprendizaje determinen los estímulos específicos que las provocan.

Desde el enfoque constructivista propuesto por Averill (1976) se destaca el desacuerdo con la existencia de emociones básicas y universales y considera que las emociones son “construcciones sociales”, esto es “las emociones son respuestas que han sido institucionalizadas por la sociedad como un medio para resolver conflictos que existen dentro del sistema social”. No niega Averill (1980) la contribución de los determinantes genéticos o biológicos de las emociones, él mismo señala que las emociones, como cualquier otra conducta compleja, pueden ser definidas en varios niveles de análisis (biológico, psicológico y social) pero enfatiza la contribución del sistema socio-cultural en el desarrollo de las emociones.

Actualmente, la mayoría de los investigadores están de acuerdo en que los estados emocionales son fenómenos complejos, conformados por elementos tanto biológicos como psicológicos y sociales. La diferencia entre los distintos autores se halla en el énfasis que se confiere al origen social o al biológico de las emociones. Sin embargo, la mayoría de los investigadores coinciden en distinguir dos formas generales de emociones: las positivas, cuya experiencia subjetiva es placentera, y las negativas, asociadas a malestar y dolor.

Lazarus (2000) desarrolló en su libro *Estrés y Emoción* una teoría de las emociones cognitivo-motivacional-relacional. Es una teoría cognitiva por el énfasis puesto en el proceso de apreciación y creencias sobre el yo y el mundo.

Cuadro 12. Temas relacionales nucleares de cada emoción. (Adaptada de Lazarus, 2000).

EMOCIONES NEGATIVAS	Enfado	Una ofensa degradante a mi persona o a los míos.
	Ansiedad	Enfrentarse a la incertidumbre, a una amenaza existencial.
	Miedo	Enfrentarse a un peligro físico inmediato, concreto e implacable.
	Culpa	Haber transgredido un imperativo moral.
	Vergüenza	No haber estado a la altura de un ideal del <i>yo</i>
	Tristeza	Experimentar una pérdida irrecuperable.
	Envidia	Desear tener lo que tiene otra persona.
	Celos	Enemistarse con un tercero por la amenaza de pérdida o la pérdida efectiva del afecto de otra persona.
	Asco	Exponerse o estar demasiado cerca de un objeto o idea intragable (metafóricamente hablando).
EMOCIONES POSITIVAS	Alegría	Hacer progresos razonables en la consecución de una meta.
	Orgullo	Crecimiento de la identidad personal mediante la atribución de un logro u objeto valioso, sea para uno mismo o para el grupo con quien uno se siente identificado.
	Alivio	Cambio de una situación desagradable e incongruente con la consecución de la meta a otra mejor.
	Amor	Desear o participar del afecto, generalmente pero no necesariamente recíproco.
	Gratitud	Aprecio por una donación altruista que aporta un beneficio a mi persona.
EMOCIONES PROBLEMÁTICAS	Esperanza	Temer lo peor pero desear que las cosas vayan a mejor.
	Compasión	Enternecerse ante el sufrimiento de otra persona y desear ayudarla.
	Experiencias estéticas	Emociones provocadas por estas experiencias pueden ser cualquiera de las anteriores.

Y es además una teoría motivacional por su referencia a los motivos o metas que la persona se plantea y es también una teoría relacional por la importancia que le da a las relaciones entre el individuo y el medio. Considera Lazarus (1991) que

cada emoción tiene un tema *relacional nuclear*, que viene determinado por el daño o el beneficio asociado a cada emoción. Estos temas relacionales nucleares asociados a las distintas emociones se presentan en el Cuadro 12.

Como podemos ver en el Cuadro 12 el tema relacional nuclear destaca la pertinencia motivacional apreciada y las consecuencias para el individuo. Es decir, la emoción experimentada por una persona depende de la apreciación que hace el sujeto sobre las circunstancias, de que considere que sean o no pertinentes para conseguir las metas y de la medida en que tales circunstancias dificulten o faciliten la consecución de dichas metas (Smith y Lazarus, 1990). Aparecen emociones negativas cuando la persona aprecia que las circunstancias actuales impiden o frustran la consecución de metas importantes, mientras que las emociones positivas aparecen cuando se aprecia que las circunstancias actuales facilitan la consecución de metas importantes. Lazarus además considera que el individuo hace también otras apreciaciones. Por ejemplo, una persona experimenta enfado cuando percibe que sus metas se han visto frustradas debido a la acción de otra persona, sin embargo, aparecen sentimientos de culpa si el sujeto se culpa a sí mismo de una meta frustrada. También las personas hacen apreciaciones sobre el potencial de cambio de las situaciones. Por ejemplo, la emoción de la esperanza se asocia a la apreciación de que una situación negativa se puede mejorar, cambiar a una situación positiva, mientras que la emoción de la tristeza se asocia a la apreciación de una pérdida irrecuperable. De todos modos, lo que aquí se está haciendo es colocarlas en el contexto de situaciones motivacionales y relacionales y de los procesos de apreciación en las investigaciones sobre estrés y afrontamiento.

Las emociones tienen una gran importancia en la salud física y psíquica de las personas, en los procesos biológicos y psicológicos, en los cognitivos y motivacionales, en las relaciones personales y en las interacciones individuo-medio.

CAPÍTULO 2. ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

2.1. EL ESTRÉS

2.1.1. INTRODUCCIÓN

Hace más de medio siglo que el término estrés aparece en las revistas científicas, y es utilizado por médicos, endocrinos, biólogos, psicólogos, sociólogos, incluso se usa en conversaciones cotidianas, en la radio, en la televisión.

Actualmente este término se ha popularizado tanto que su uso se extiende para caracterizar muchos de los problemas que aparecen en casi todos los ámbitos de la actividad humana. Y así, los niños están sometidos a estrés por parte de los profesores, la comunidad docente padece estrés como consecuencia de trabajar en el ámbito educativo, los ejecutivos y directivos están sometidos a un fuerte estrés así como los corredores de la bolsa, el personal que trabaja a turnos, los sanitarios que se encargan de curar a los enfermos, los enfermos mismos, las amas de casa, los parados, los empresarios que trabajan mucho y los empleados con infracarga de trabajo.

Pero aún no existe una definición clara de lo que es el estrés, como decía Selye “la palabra estrés, como éxito, fracaso o felicidad, significa cosas distintas para diferentes personas... ¿Es el estrés esfuerzo, fatiga, dolor, miedo, necesidad de concentración, humillación por censura, pérdida de sangre, o incluso un suceso inesperado que requiere una completa reestructuración de la propia vida? El hombre de negocios piensa de él como si se tratara de una frustración o tensión emocional, el controlador aéreo como un problema de concentración, el bioquímico y el endocrinólogo como un fenómeno puramente químico, el atleta como una tensión muscular” (Selye, 1960).

El múltiple y heterogéneo uso que se está dando a la palabra estrés puede tener dos significados. En primer lugar está denotando que el problema existe, pero que

no está claro cuál debe ser la utilización correcta del término, su uso indiscriminado denota la falta de acuerdo y de consenso en la comunidad científica. Requiere por tanto investigaciones en profundidad que arrojen más claridad sobre este concepto.

Por otra parte es muy probable que bajo este término se estén incluyendo otros problemas, requiriendo, pues, la clarificación de todos aquellos síndromes que aparecen bajo el término global de estrés.

Cuando nos referimos al estrés laboral o al Burnout (estrés laboral crónico) ocurre algo similar. Es creciente el interés social que despierta este problema que se refleja tanto en los medios de comunicación como en las revistas científicas. La prensa en general se ocupa en muchas ocasiones de reflejar una realidad adversa que acontece en el mundo de las organizaciones, en el campo laboral. El mundo científico no se queda al margen y las investigaciones realizadas, así como las que están en curso, tratan de averiguar el porqué de esta fatalidad.

El trabajo, para el individuo que lo realiza, como una moneda, tiene dos caras. Por una parte es fuente de satisfacción, de beneficios, de salud en su dimensión más amplia, reporta bienestar, reconocimiento, estatus, relaciones sociales. Por otra parte, en numerosas ocasiones, es el origen de conflicto, desacuerdo, enfermedad, insatisfacción y problemas.

El estrés, como consecuencia de estar inmerso en una situación laboral adversa, tiene consecuencias individuales y sociales y es un tema que actualmente ocupa a un amplio abanico de profesionales que provienen de muy diversos campos. Se estudia el estrés desde el ámbito de la dirección de las organizaciones, la medicina, la psicología y el derecho. En Estados Unidos, en la década de los 80, el 11% del total de las reclamaciones lo fueron por problemas asociados al estrés (Parkes, 2001).

Las consecuencias del estrés en el individuo tienen importantes repercusiones en las organizaciones no sólo por los costes económicos que se derivan de las

intervenciones médicas o de las indemnizaciones, lo que además tienen consecuencias sobre la productividad, el absentismo, la rotación, el abandono y la accidentabilidad. Por otra parte, altas tasas de estrés en los trabajadores de una organización pueden incluso comprometer la eficacia organizacional (Peiró y Salvador, 1993).

Por estas razones se hace necesario que las organizaciones reconozcan las condiciones laborales que dan origen al estrés ocupacional para poder identificar las maneras efectivas de reducir sus efectos potencialmente adversos tanto para el individuo como para la organización y más cuando se está impulsando el hacer realidad el concepto de calidad de vida laboral e implementando los mecanismos y estrategias para desarrollarla.

Se hace necesario profundizar, no sólo en las variables organizacionales como fuente de estrés, ya que determinados comportamientos del individuo, así como el uso que hace de sus recursos propios, pueden ejercer un efecto moderador, supresor y en ocasiones desencadenante del propio proceso de estrés. Es adecuado por tanto adoptar un modelo integrador persona-ambiente para poder influir en los procesos de estrés.

El estudio de las diferencias individuales que juegan un papel importante y que pueden influir en el modo en que los individuos perciben, interpretan y afrontan a los estresores laborales, entre las que se hallan las variables de personalidad, quizás menos estudiadas en el campo de la psicología son las que van a ser el objeto principal de estudio en esta investigación.

La palabra inglesa *stress* procede del verbo latino *estringere* cuyo significado en castellano es tensionar, presionar, coaccionar. Se empleaba ya en la edad media en Inglaterra para denominar experiencias adversas como el sufrimiento, las dificultades o la aflicción. Pero en el campo científico aparece de la mano del prestigioso físico y biólogo R. Hocke (citado en Lazarus y Folkman, 1986) en el siglo XVIII. En terminología de la física el estrés (*stress*) es definido por Hocke como la fuerza interna generada dentro de un cuerpo sólido por la acción de otra

fuerza externa (*load*), que tiende a distorsionar dicho cuerpo. Esta distorsión o deformación sufrida en el objeto se denominó *strain*. Ambos conceptos (*stress* y *strain*) permanecieron durante el siglo XIX en el campo de la medicina como antecedentes en muchos casos de la pérdida de la salud.

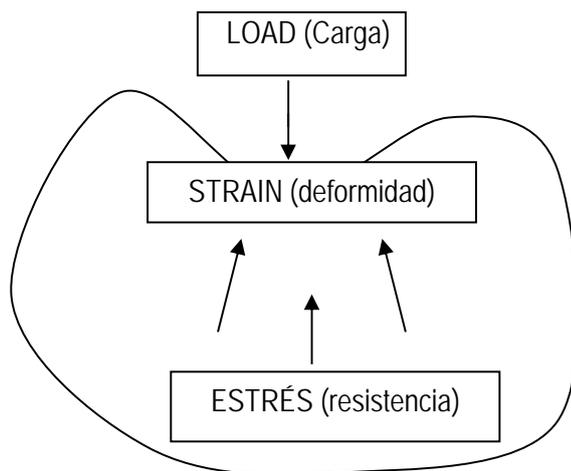


Figura 1. Load, strain y estrés según Hooke

Posteriormente estos términos son adoptados por la biología y la psicología ayudando al desarrollo de las teorías sobre el estrés.

Se van a presentar a continuación las teorías que han tenido mayor relevancia en el mundo científico sobre el tema del estrés, la primera, de Hans Selye, es una concepción del estrés desde el punto de vista de la fisiología humana, es por tanto una visión médica del fenómeno. El hecho de presentarla aquí significa la importancia que el estrés tiene para la salud física y psíquica del ser humano. Biología y psicología en el hombre van indefectiblemente unidas, existe un dialogo mente-cuerpo, una armonía básica, un equilibrio entre ambos y cuando se produce la amenaza, el conflicto o el trauma en uno de ellos, en el otro se reflejan las consecuencias.

En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (1986) define el estrés como *el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.*

No cabe la menor duda de que una situación de estrés genera en el individuo modificaciones fisiológicas, desde alteraciones endocrinas, metabólicas, cambios en los ritmos del sueño, enfermedades en ocasiones o incremento de las defensas cuando el individuo ha salido fortalecido.

No siempre el estrés es dañino para el individuo que lo padece. El hecho de que se estudie el estrés desde el punto de vista de la patología que produce no significa que éste necesariamente sea patológico. Lo es cuando el individuo no es capaz de afrontarlo con éxito, cuando hace una percepción distorsionada del mismo, cuando no utiliza las estrategias adecuadas para resolver la situación, en suma, cuando la situación le desborda y sus recursos son insuficientes para manejarla.

Es cierto que hay determinados agentes estresores físicos tan nocivos que pueden causar la muerte de los individuos, pero en la sociedad occidental, la mayoría de los agentes estresores a los que se tiene que enfrentar el individuo son de tipo social o psicológico. Aunque éstos también producen alteraciones fisiológicas que preparan al individuo para la acción (en terminología de la OMS), pero ocurre que la mente humana, en determinadas ocasiones no está preparada suficientemente para producir las alteraciones fisiológicas idóneas para que la acción sea la eficaz. Fracasa en la apreciación de la situación problemática y puede fracasar al elegir las estrategias adecuadas de afrontamiento.

Por esta razón se va a presentar, a continuación de la teoría de Hans Selye, la concepción del estrés que, desde un punto de vista psicológico, han aportado Richard Lazarus y Susan Folkman. El estrés es, para estos investigadores, un desequilibrio entre las demandas realizadas sobre un individuo y los recursos de que dispone para hacer frente a esas demandas. Es en el proceso cognitivo que valora las demandas y los recursos donde se genera el estrés, porque el ser humano necesita aprender a actuar sobre las situaciones nuevas. Es bastante reciente, a nivel filogenético, que el ser humano tenga que enfrentarse a situaciones personales o sociales que le generan tal nivel de tensión, que puede enfermar por esta causa. Los estresores, hasta hace bien poco, eran únicamente

debidos a un ambiente físico adverso: el hombre tenía que defenderse de la amenaza de las fieras, de la violencia física de sus congéneres, de la climatología adversa; actualmente esas circunstancias son tan esporádicas que cuando ocurren se habla de cataclismo y sus efectos son tan devastadores que requieren intervenciones puntuales y especializadas. En la actualidad, los agentes estresores resultan ser tan novedosos para los individuos que éstos no saben cómo hacerles frente. No es la desmesura del agente estresor lo que genera el estrés, es la reactividad excesiva del organismo lo que produce el desequilibrio. El organismo humano estaba preparado para defenderse a nivel físico, pero no está preparado a nivel psicológico para defenderse de los conflictos sociales o personales menores.

Es un análisis oportuno el realizado por Lazarus y Folkman (1986) y una contribución útil al campo de la psicología aplicada. Pero esta contribución carece de un elemento importante para estar completa, porque no tiene en cuenta las variables de personalidad que son decisivas a la hora de valorar y hacer frente a las situaciones conflictivas. Por esta razón este estudio va enfocado a profundizar en las variables de personalidad que, según nuestra hipótesis, son decisivas en algunos casos en la génesis del estrés. Se ampliará el análisis de Lazarus y Folkman (1986) con el concepto de *Apoyo Social Percibido*, como una variable moduladora más, que en ocasiones puede ser determinante para que el proceso del estrés ocurra y se desarrolle.

2.1.2. EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. HANS SELYE

Debemos atribuirle a Hans Selye, médico austriaco, nacido en 1907, ser el creador de la primera teoría sobre el tan popularizado síndrome del estrés. Descubrió Selye que sus pacientes, que tenían diferentes lesiones o enfermedades, manifestaban muchos síntomas similares, que él atribuyó a los esfuerzos que hacían sus cuerpos para responder a las tensiones de la enfermedad. A este conjunto de síntomas –diferentes de los síntomas de la enfermedad- los denominó síndrome de estrés o Síndrome General de Adaptación (SGA).

Desde esta óptica, entiende Selye (1960) el estrés como una respuesta no específica del organismo a las demandas hechas sobre él. El estrés no era para Selye una demanda ambiental, a la cual llamó estímulo agresor, sino un conjunto de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a esa demanda. Para mayor ampliación sobre estos conceptos puede verse Gray, 1971.

El estímulo agresor puede ser físico (un traumatismo, un agente tóxico o una infección) o psicológico (una emoción). La reacción del organismo ante este estímulo agresor es una respuesta estereotipada que se caracteriza por modificaciones endocrinas estrechamente mezcladas, que pone en juego el hipotálamo (centro de emoción del cerebro) y las glándulas hipófisis y suprarrenales (centros de reactividad).

Selye describe el estrés como el intento generalizado del organismo por defenderse de los agentes nocivos y lo denominó, como vimos, Síndrome General de Adaptación. Este síndrome es un proceso que implica tres fases: una *fase de alarma*, otra de *resistencia* y una última de *agotamiento*. Estas fases representan un esfuerzo del organismo, movilizándolo sus defensas, para combatir al estresor y poder restablecer con urgencia un equilibrio comprometido.

- **La fase de alarma** constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresantes a los que no se está adaptado. La reacción inicial del organismo es hacer una llamada general a sus fuerzas defensivas. Esta fase tiene dos etapas: choque y contrachoque. En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia y se caracteriza por emitir una serie de síntomas típicos como la taquicardia, pérdida de tono muscular, disminución de la temperatura y la presión sanguínea. Otras reacciones primarias de defensa, que empiezan en esta fase son: la descarga de adrenalina, de corticotrofina y corticoides, pero se hacen más intensas en el contrachoque, que es una reacción de rebote (defensa contra el choque) que se caracteriza por la movilización de las defensas, con agrandamiento de la corteza suprarrenal (incremento de corticoides), involución rápida del

sistema timo-linfático y signos opuestos a los de la fase de choque, o sea, hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia, etc. Muchas enfermedades asociadas a estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma (Sandín, 1996). Una vez apercibido de la situación, el sujeto debe hacerle frente y resolverla.

Esta respuesta de alarma, como respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa, pero muchas situaciones modernas implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

- La segunda fase, que Selye denominó **fase de resistencia**, se caracteriza porque el estrés se extiende más allá de la fase de alarma. Un organismo no puede mantenerse constantemente en la fase de alarma ya que si el agresor es incompatible con la vida, aparece la muerte pero, si puede sobrevivir, la persona entra en la fase de resistencia, que se caracteriza por el esfuerzo del organismo por adaptarse al estresor, consiguiendo una mejora y desaparición de los síntomas y, como consecuencia, una menor resistencia a otros estímulos. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios morfológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma y en algunos casos se invierten. De esta forma en esta fase se manifiestan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos (Sandín, 1996).

El resultado de una resistencia prolongada al estrés, consideraba Selye, es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas y las colitis ulcerosas, la hipertensión y la enfermedad cardiovascular, el hipertiroidismo y el asma bronquial. Además creía que la resistencia al estrés produce cambios en el sistema inmunológico que favorece la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

- La **fase de agotamiento** (la tercera fase) se caracteriza porque el organismo, expuesto continuamente a un agente agresor, va perdiendo

paulatinamente la adaptación adquirida en la fase anterior, llegando al agotamiento cuando el estresor es suficientemente severo y prolongado. Vuelven a surgir los síntomas característicos de la fase de alarma y puede llevar a la muerte del organismo.

Considera Selye que una persona padece estrés cuando se pueden distinguir claramente estas tres fases.

Los organismos son capaces de combatir el estrés de la vida diaria, pero, cuando un acontecimiento estresor se torna crítico por su intensidad o por su persistencia, y cuando los mecanismos homeostáticos que inmediatamente se ponen en funcionamiento para restablecer el equilibrio son insuficientes, se desencadena una amplia gama de cambios corporales que Selye (1960) denominó *Síndrome General del Estrés o Síndrome General de Adaptación*.

La respuesta a estos estímulos estresores es uniforme para todos ellos, considera Selye, aunque posteriores autores (Lacey, 1967) consideraron que diferentes estresores llegan a producir diversos patrones de respuestas.

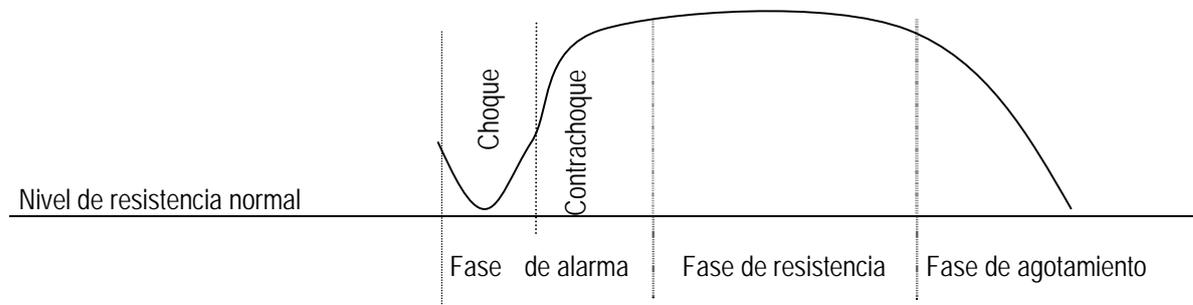


Figura 2. Representación gráfica de las tres fases del Síndrome General de Adaptación (Selye, 1960)

En la teoría de Selye existen dos formas de esfuerzo y reacción a las demandas de las situaciones: un estrés positivo o *eustress*, en el que la estimulación y la activación permiten alcanzar resultados positivos y, como consecuencia, satisfacción; otro estrés es el negativo o *distrés* que produce consecuencias dañinas, desagradables y nocivas para el organismo humano (Edwards y Cooper, 1988).

La respuesta a estos estímulos estresores es uniforme para todos ellos, considera Selye, aunque posteriores autores (Lacey, 1967) consideraron que diferentes estresores llegan a producir diversos patrones de respuestas.

- El *eustress* es considerado como una respuesta adaptativa y fuente de bienestar, que lleva a la adaptación del organismo.
- El *distrés* es una respuesta de adaptación errónea, fuente de enfermedades y trastornos que conlleva al fracaso adaptativo y al desequilibrio fisiológico y psíquico.

A pesar de algunas críticas, la teoría de Selye ha sido ampliamente aceptada por la comunidad científica, asumiéndose que el estrés implica dos conceptos: *el estresor y la respuesta al estrés*. Posteriores definiciones del estrés, basadas en la concepción del estrés como respuesta, admiten la idea de estrés como un estado especial del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Veamos la definición siguiente dada por Sandín (1989, p. 54): *“En condiciones de equilibrio el organismo vive bajo la actividad normal de sus funciones bio-psico-sociales moduladas por los ritmos de sueño y vigilia. Bajo estas condiciones, el funcionamiento fisiológico y psicológico está sometido a niveles de activación que se consideran normales. Esta activación fluctúa según las vivencias diarias y ordinariamente está asociada a emociones (ira, tristeza, alegría, etc.). El estrés se produce cuando ocurre una alteración en este funcionamiento normal por la acción de algún agente externo o interno. El organismo, en estas circunstancias, reacciona de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar el desequilibrio. La respuesta de estrés es extraordinaria, implica esfuerzo y produce una sensación subjetiva de tensión (presión). Esto suele suponer, además, un incremento de la activación o inhibición y, por tanto, un cambio en los estados emocionales.”*

Para el enfoque de Selye sobre el estrés, considerado desde un punto de vista fisiológico, las respuestas son siempre de tipo orgánico; sin embargo, estas respuestas implican tanto a factores fisiológicos como psicológicos (cognitivos y

conductuales) (Sandín, 1996). Este autor además considera que el estrés implica un proceso de reacción especial (sobreesfuerzo) ante demandas fundamentalmente de naturaleza psicológica.

2.1.3. FISIOLÓGÍA DEL ESTRÉS

Los organismos vivos tienden a mantener un estado de equilibrio, de adaptación uniforme en el transcurso de su continua interacción con el medio, para lo cual necesitan subsistemas correctores que los acomoden a cualquier tipo de demanda. Los principales subsistemas adaptativos son tres: *el sistema nervioso, el sistema endocrino y el sistema inmunitario.*

La función principal del sistema nervioso es la integración de todos los sistemas del organismo (Gray, 1971). Está organizado jerárquicamente presentándose, para su mejor estudio, en divisiones y subdivisiones. Las dos divisiones principales son: *el sistema nervioso central y el sistema nervioso periférico.*

- **El sistema nervioso central** está formado por el encéfalo y la médula espinal.
- **El sistema nervioso periférico** es la parte del sistema nervioso situada fuera del cerebro y de la médula espinal. Está dividido en dos partes: *el sistema nervioso somático y el sistema nervioso autónomo.* El sistema nervioso somático tiene componentes sensoriales y motores que inervan fundamentalmente la piel y los músculos. El sistema nervioso autónomo inerva principalmente los órganos internos.
- **El sistema nervioso autónomo** (autónomo significa que se autogobierna) favorece la aparición de numerosas respuestas a través de sus dos subdivisiones: el sistema nervioso simpático y el sistema nervioso parasimpático. Ambos subsistemas se diferencian tanto desde el punto de vista anatómico como funcional.

- El sistema nervioso simpático moviliza los recursos del organismo en situaciones de emergencia, de estrés o en las emocionalmente relevantes. La activación de este sistema prepara al cuerpo para desarrollar una actividad motora intensa, necesaria para atacar, defenderse o escapar. Estas respuestas incluyen un aumento del ritmo y fuerza del corazón, vasoconstricción, descenso de la actividad gastrointestinal, aumento de la tasa de respiración, estimulación de las glándulas sudoríparas y dilatación pupilar, entre otras.
- El sistema nervioso parasimpático promueve la relajación en condiciones normales y sin estrés.

Ambos sistemas, simpático y parasimpático, inervan los mismos órganos, aunque funcionan de manera antagónica, de forma que cuando la activación de uno de estos sistemas aumenta, disminuye la acción del otro.

Las neuronas del sistema nervioso autónomo son activadas por neurotransmisores, en este caso dos sustancias químicas: la acetilcolina y la noradrenalina (o norepinefrina), las cuales, debido a los efectos complejos que presentan, generan en este sistema una gran variedad de respuestas.

En una situación normal, el sistema nervioso autónomo se adapta de forma óptima, estable y rápida, movilizando los recursos mediante la activación simpática y ajustándose a las demandas normales generadas por la activación parasimpática.

Es el sistema nervioso simpático el que controla la movilización de los recursos del cuerpo en situaciones emocionalmente fuertes, estresantes o de emergencia. Gracias al efecto de diversas hormonas, el estrés desencadena una serie de acontecimientos complejos dentro del sistema endocrino. La hipófisis segrega la hormona adrenocorticotrópica (ACTH), la cual estimula las glándulas suprarrenales para que segreguen glucocorticoides, incluyendo el cortisol. Su

secreción moviliza los recursos energéticos del organismo, elevando el nivel de azúcar en la sangre para proporcionar energía a las células. El cortisol también tiene un efecto antiinflamatorio, ofreciendo al cuerpo un mecanismo natural de defensa contra la hinchazón producida por las lesiones que pueden aparecer durante una pelea o en la huida.

La activación de la médula suprarrenal produce la secreción de catecolaminas, sustancias químicas entre las que se incluyen la noradrenalina y la adrenalina. Sin embargo, la noradrenalina también es uno de los neurotransmisores del sistema nervioso autónomo. Los neurotransmisores funcionan en la sinapsis, mientras que las hormonas circulan por la sangre. La noradrenalina actúa en ambos ámbitos y se fabrica en diversos lugares del sistema nervioso y no exclusivamente en las glándulas suprarrenales.

La adrenalina, por su parte, sólo se produce en la médula suprarrenal. Esta sustancia está tan íntimamente ligada y de forma tan exclusiva a la respuesta del estrés adrenomedular, que suele utilizarse, al igual que el cortisol, como indicador de estrés. La cantidad de adrenalina segregada puede determinarse analizando la orina, de manera que la medida del estrés permite establecer la fisiología de la respuesta del estrés. Dicho índice puede resultar muy útil, ya que no se basa en la percepción que tiene la persona afectada del nivel de estrés y su uso como medida del estrés puede proporcionar una perspectiva alternativa a los planteamientos de esta tesis.

También el sistema nervioso y el sistema inmunitario están conectados entre sí y existen pruebas que confirman una conexión a través de ambas vías. Esta interconexión tiene lugar a través del sistema nervioso periférico, que está conectado a los órganos del sistema inmunológico, como el timo, el bazo o los ganglios linfáticos. El cerebro, por otra parte, se comunica con el sistema inmunológico mediante la producción de factores desencadenantes: las hormonas que estimulan las glándulas endocrinas para segregar otras hormonas. Estas hormonas viajan por el torrente sanguíneo y afectan a órganos específicos, como las glándulas suprarrenales. Las células T y B disponen de receptores de las

hormonas glucocorticoides, mientras que los linfocitos presentan unos receptores de catecolamina.

Las glándulas suprarrenales liberan numerosas hormonas cuando el sistema nervioso simpático es activado. La médula suprarrenal libera adrenalina y noradrenalina, al tiempo que la corteza suprarrenal libera cortisol. La modificación de la inmunidad por parte de la adrenalina y la noradrenalina parece realizarse mediante el sistema nervioso autónomo, en lugar de utilizar un vínculo directo con el sistema inmunológico (Hall y Goldstein, 1981).

La corteza suprarrenal libera cortisol gracias a la producción de otra hormona, la adrenocorticotrófica (ACTH) por parte de la hipófisis, alojada en el cerebro. Otra estructura cerebral, el hipotálamo estimula a la hipófisis para producir ACTH. Un nivel elevado de cortisol también está relacionado con una serie de trastornos físicos y emocionales (Baum y Singer, 1982), a la vez tiene un efecto antiinflamatorio. El cortisol y los glucocorticoides tienden a deprimir las respuestas inmunológicas, la fagocitosis y la activación de los macrófagos (Cunningham, 1981).

El cerebro puede modular la respuesta inmunológica a través de la actividad del hipotálamo (Stein, Schleifer y Keller, 1981) o a través de su secreción de sustancias neuroquímicas (MacLean y Reichun, 1981). Los linfocitos disponen de receptores de beta-endorfina, uno de los péptidos opioides del cerebro que, al parecer, están relacionados con la inmunosupresión. Por otra parte, la emisión de estos péptidos opioides tiene lugar mediante el mismo estímulo: estrés y malestar, que desencadena la producción de hormonas, en una interacción entre la glándula pituitaria y las glándulas suprarrenales. La similitud que existe entre las situaciones que desencadenan la emisión de estas sustancias y la activación de los mecanismos físicos de recepción sugiere que las sustancias neuroquímicas constituyen un posible dispositivo mediante el cual el cerebro influye en la respuesta inmunológica (Baum, Davidson, Singer y Street, 1987).

2.2. CAUSAS QUE GENERAN ESTRÉS

Las investigaciones en el campo del estrés son amplias y diversas, muchas apuntan a que los agentes externos de naturaleza física como las catástrofes naturales, aquéllos de origen social como las guerras, los atentados terroristas, los acontecimientos propios de nuestras relaciones humanas, por ejemplo el matrimonio o los cambios en la relación laboral, así como los acontecimientos cotidianos, persistentes y molestos, pueden y son, generalmente, fuente de problemas fisiológicos o psicológicos de efectos en ocasiones tan nocivos que ponen en peligro la salud integral de quien los padece.

Los factores situacionales habituales que influyen de manera importante en el estrés, se pueden organizar, para su mejor estudio, en dos categorías:

- ◆ **Cambios vitales,**
- ◆ **Contrariedades de la vida cotidiana**

Y los abordaremos en los siguientes apartados.

2.2.1. CAMBIOS VITALES

Las **teorías basadas en el estímulo** entienden el estrés como una característica asociada a los estímulos del ambiente que pueden producir alteraciones en el funcionamiento del organismo. Estas teorías sitúan el estrés fuera del sujeto, en contraste con los **modelos centrados en la respuesta** para los cuales el estrés es la manifestación física o psíquica de un individuo ante unos acontecimientos o situaciones vitales relevantes. La concepción del estrés como estímulo es la más cercana a la idea popular del estrés (Sandín, 1996).

Determinar cuáles son las características que hacen que los acontecimientos sean estresantes ha centrado los esfuerzos investigadores en estudiar, intentando medir, el peso que estas situaciones tienen para los sujetos. Con este objetivo se

desarrollaron *escalas de acontecimientos vitales* que clasifican los acontecimientos como normativamente más o menos estresantes.

Fueron Holmes y Rahe (1967) quienes realizaron las primeras investigaciones dirigidas específicamente a comprobar los efectos perturbadores de las situaciones adversas de la vida. Hicieron una jerarquía de los acontecimientos vitales a partir de la práctica clínica y eligieron el matrimonio como el episodio biográfico de referencia por ser el suceso vital que cambia la vida afectiva, familiar, social y económica, y obliga a modificar costumbres personales para hacer posible la convivencia. A partir de ella pidieron a una muestra representativa de la población que valoraran una serie de acontecimientos que eran relevantes en el curso de la vida.

Como resultado obtuvieron una escala que representa la jerarquización de los acontecimientos vitales relevantes, a la que los autores pretendieron dar un valor transcultural, pero desde un principio fue muy criticada en el sentido de que cada acontecimiento debía ser forzosamente dependiente de la cultura propia de cada grupo social. Esta escala se presenta en la Cuadro13.

Para corregir estas posibles diferencias propusieron un modelo integrador de variables individuales en el que confluyen factores (a modo de un sistema de lentes) que amplifican o disminuyen el valor final de cada acontecimiento. El primer filtro lo realiza la percepción que cada sujeto realiza de un suceso, el siguiente factor que influye son las defensas psicosociales que condicionarían las estrategias que utilizará el sujeto para afrontar la situación. Como consecuencia de estos filtrados sucesivos, los efectos sobre el estado emocional o la salud variarán de unas personas a otras.

Este enfoque de los sucesos vitales, cuya característica esencial es el **cambio** en las actividades normales de los individuos que lo experimentan, considera que el potencial estresante de un evento vital está en función de la **cantidad de cambio** que conlleva (Sandín, 1996).

Cuadro 13. Escala de acontecimientos vitales o *Schedule of recent experiences* (Holmes y Rahe, 1967)

Estrés	Valor
1. Muerte de la pareja	100
2. Divorcio	60
3. Separación de la pareja	60
4. Encarcelamiento	60
5. Muerte de un pariente cercano	60
6. Enfermedad o incapacidad	45
7. Matrimonio	45
8. Despido del empleo	45
9. Reconciliación de la pareja	40
10. Responsabilidad	40
11. Cambio de salud en pariente cercano	40
12. Trabajar más de 40 horas por semana	35
13. Embarazo	35
14. Problemas sexuales	35
15. Llegada de un nuevo miembro de la familia	35
16. Cambio de rol en el trabajo	35
17. Cambio en el estado financiero	35
18. Muerte de un amigo (no miembro de la familia)	30
19. Cambio en el número de responsabilidades con la pareja	30
20. Hipoteca o préstamo bancario	25
21. Problemas con hipoteca o préstamo bancario	25
22. Dormir menos de 8 horas	25
23. Cambio de responsabilidades en el trabajo	25
24. Problemas con la familia política o hijos	25
25. Problemas con la ley	25
26. Logro personal sobresaliente	25
27. La pareja comienza o deja de trabajar	20
28. Comenzar o terminar la escuela	20
29. Cambios en las condiciones de vida (remodelación, visitas)	20
30. Cambio en hábitos personales	20
31. Alergia crónica	20
32. Problemas con el jefe	20
33. Cambio en el horario o condiciones de trabajo	15
34. Cambio de residencia	15
35. Síndrome pre-menstrual	15
36. Cambio de escuela	15
37. Cambio de actividad religiosa	15
38. Cambio en actividades sociales	15
39. Préstamo menor	10
40. Cambio en la frecuencia de reuniones familiares	10
41. Vacaciones	10
42. Época de vacaciones navideñas	10
43. Infracción menor de la ley	10

En ocasiones estos acontecimientos son considerados normales, como el matrimonio, la pérdida de empleo o el divorcio y en ocasiones son vividos como especialmente traumáticos y son asumidos como causantes de reacciones fisiológicas o psicológicas perturbadoras que en muchos casos precedían al desarrollo de determinados trastornos de tipo físico o psicológico (Holmes y David, 1989).

A pesar de las críticas a este modelo de categorización jerárquica de los procesos vitales estresantes, muchos autores han desarrollado nuevos cuestionarios de evaluación del estrés mediante este método, pero adaptados a las características culturales y sociales de la población para la que se realizan, como la *Escala de acontecimientos vitales en la población española* de González de Rivera y Morera (citada en M. Valdés, 1997); otros introducen sistemas de valoración por el propio sujeto, que tratan de registrar los sucesos vitales ponderando el impacto en dimensiones como malestar emocional, impacto negativo, nivel de estrés, etc., como el *Cuestionario de sucesos vitales* (CSV) de Sandín y Chorot, (ver Sandín, Valiente y Chorot, 1999).

Estos sucesos vitales que pueden llegar a tener un impacto negativo sobre la salud pueden cuantificarse de forma objetiva, según propone el grupo de Holmes, aunque más tarde sus seguidores (Rahe y Arthur, 1978) introducen variables psicológicas como mediadoras entre el sujeto y el acontecimiento. Entre estas variables incluyen la percepción, las defensas psicológicas y el afrontamiento como reguladoras de la respuesta de enfermar ante las situaciones estresantes.

2.2.2. CONTRARIEDADES DE LA VIDA COTIDIANA

Tomando como punto de partida el modelo anterior han surgido otras corrientes que entienden que los sucesos vitales actúan sobre la salud, no de forma directa, sino a través de los problemas que originan. Es el grupo de Lazarus el que estudia el *estrés diario* y lo define como el conjunto de *sucesos de menor impacto* o menos sobresalientes, pero muy frecuentes (ocurren todos los días o casi todos) y

próximos al individuo, los que poseen mayor significado para la salud de los individuos (Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus, 1981).

Estos autores consideran que el estrés diario o menor, así como las satisfacciones que acontecen en la vida cotidiana, tienen mayor significado sobre la salud que los acontecimientos vitales relevantes. Clasifican estos eventos cotidianos en dos grupos: los denominados *hassles* donde incluyen las contrariedades, molestias, fastidios, demandas irritantes, situaciones frustrantes o estresantes que constituyen nuestras relaciones cotidianas con el medio y los denominados *uplifts* o satisfacciones como las que derivan de las relaciones amorosas, de recibir buenas noticias... Estas últimas, según Kanner y cols. (1981), deberían estar relacionadas con la salud y actuar como amortiguadores emocionales del estrés.

Dentro del grupo de *hassles* se hallan el **estrés laboral y el burnout**, originados como consecuencia de estar bajo determinadas situaciones laborales. Dada la importancia que tienen para el desarrollo de esta investigación los trataremos por separado y con mayor extensión en los apartados siguientes.

2.3. EL ESTRÉS LABORAL

En nuestro estudio adoptamos el modelo transaccional del estrés laboral. Este modelo concibe el estrés laboral como un estado de tensión personal o displacer (O'Brien, 1998) que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral.

Este sentimiento de tensión o displacer se produce como consecuencia del desequilibrio entre las relaciones entre una persona y el entorno y las demás personas. Cuando las personas se enfrentan a las exigencias de otros o a un entorno físico y psicosocial al cual se sienten incapaces de responder de manera adecuada, el organismo activa una respuesta para superar la situación. La naturaleza de esta respuesta dependerá de una combinación de elementos diferentes, incluyendo el ámbito de la demanda, las características personales y los recursos de superación de la persona, así como de las limitaciones de la persona a la hora de intentar dicha superación y el apoyo que recibe de los demás (Cox, 1987).

El estrés laboral es característico de las situaciones y relaciones que se producen en el contexto de las organizaciones formales de trabajo.

Como se refleja en la definición anterior, el estrés se genera cuando la persona percibe un desajuste entre las demandas planteadas por el ambiente y los recursos de los que dispone para enfrentarse a ellas. Estas experiencias (de desajuste) son por lo general negativas (distrés) y su control generalmente queda fuera del individuo que las padece, ya que los miembros de la organización no suelen disponer de la autonomía necesaria para modificar las condiciones de su lugar de trabajo. Este modelo de interacción persona-ambiente desarrollado por French y Khan (1962) pone el énfasis, por un lado, en las características personales y patrones de afrontamiento del individuo y, por otro, en el entorno laboral en el que éste está inmerso, considerando entonces el entorno en sus dos vertientes: el entorno objetivo y el subjetivo (Parkes, 2001).

Son numerosas las situaciones del entorno de trabajo que pueden ser potencialmente estresantes para todos los trabajadores a las cuales se las denomina **entorno objetivo**, que son los desencadenantes del estrés laboral que afectan o pueden afectar a todos los trabajadores; se considera **entorno subjetivo** a la valoración que realiza el individuo de dichos estresores, que va a ser una variable moduladora para que el estrés laboral aparezca y se desarrolle. Este *entorno subjetivo* lo constituyen una serie de variables o factores del entorno individual y social del trabajador que pueden intensificar o disminuir la percepción estresante. Desde este punto de vista, una misma situación puede no ser en absoluto estresante para unas personas y sí serlo intensamente para otras.

El estrés laboral que consideramos en nuestra tesis se hace extensivo a situaciones de trabajo con un menor grado de organización formal. Tales situaciones pueden abarcar, a nuestro juicio, el trabajo que corresponde en general a las amas de casa e incluso al trabajo que se requiere para realizar estudios universitarios y conseguir un título académico. En ambas situaciones encontramos un entorno objetivo y un entorno subjetivo desde los que pueden aparecer agentes estresores.

El estudio que nosotros presentamos incluye también un grupo sometido a una organización formal más estricta que la de estudiantes y amas de casa, como son los profesionales de servicios humanos. En este grupo han participado sujetos de diferentes profesiones que no se consideran de alto riesgo de padecer burnout, aunque excepcionalmente unos pocos si pudieran en esa situación.

Si consideramos el entorno objetivo de estos tres tipos de poblaciones, estudiantes, amas de casa y profesionales de servicios humanos, hemos de admitir que tal entorno es muy variable en cuanto comparado con el entorno objetivo descrito en el contexto de las organizaciones formales de trabajo por Matteson e Ivancevich (1985) y Peiró (2000).

2.3.1. EL ENTORNO SUBJETIVO

Como se puede apreciar, son muchos los aspectos de la organización laboral que afectan a la salud física y psíquica de las personas. Pero no es fácil determinar el peso concreto que las características de la organización tienen en las manifestaciones del estrés en los trabajadores, porque otros factores, personales y sociales, pueden influir en la génesis y mantenimiento del problema (Peiró, 2000).

Existen en el contexto laboral, no obstante, situaciones estresantes de carácter objetivo y cuantificable, por ejemplo la sobrecarga de trabajo y otras de carácter cualitativo como la inseguridad en el trabajo, aunque no todos los trabajadores experimentan el mismo nivel de estrés ante la misma situación. Cuando se hacen estudios sobre el estrés es necesario investigar las diferencias individuales. En este sentido un factor relevante es la subjetivación que el individuo hace de las condiciones y características de su trabajo. Como señala House (1974), el estrés es un fenómeno individual de naturaleza subjetiva que puede darse en cualquier persona que se encuentre bajo presión.

Por esta razón es necesario considerar, además del entorno objetivo, aquellas otras condiciones sociales y personales que pueden facilitar o atenuar el desarrollo del estrés. Son estas variables de naturaleza personal y social lo que se denomina como entorno subjetivo y que puede definirse como la valoración que cada persona realiza de este entorno objetivo, potencialmente estresante, así como la respuesta de afrontamiento que utiliza para hacerle frente y poder restablecer el equilibrio comprometido y que dependen de una serie de variables o factores del entorno individual y psicosocial de la persona.

Estas variables del entorno individual, unas pertenecientes al ambiente sociodemográfico y psicosocial del individuo que mayor repercusión directa tienen en el sentimiento de estrés laboral y por tanto en el bienestar de los trabajadores son: edad, género, nivel educativo, ocupación, horario de trabajo, estado de salud y clase social dentro de las *variables sociodemográficas*. Las *variables*

psicológicas o cognoscitivo-afectivas (Matteson e Ivancevich, 1985) que operan tanto entre los estresores y el estrés percibido, como entre el estrés percibido y los resultados incluyen los niveles de necesidades, el locus de control, la tolerancia a la ambigüedad, la autoestima y los tipos de personalidad. Por último se analizará específicamente, por la importancia que tiene como regulador del proceso de estrés el factor **Apoyo Social**.

2.3.1.1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Entre las variables moderadoras del estrés están aquellas que no dependen directamente del individuo, son diferencias atribuidas a diversas circunstancias, temporales, sociales o geográficas. Entre ellas están la edad, el género o factores sociales como la formación o el nivel de ocupación que una persona puede conseguir.

- ◆ La edad

La edad y el estrés parecen guardar una estrecha relación y esto por dos razones. La primera tiene que ver con la distinción entre edad cronológica y edad fisiológica (Selye, 1960). La edad cronológica se refiere al tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el momento presente, la edad fisiológica, o edad verdadera depende, en buena medida, del grado de desgaste y deterioro experimentado por el cuerpo. La distinción entre estos dos conceptos de edad pone de manifiesto por qué una persona puede estar mucho más envejecida y próxima a la muerte a los cincuenta años mientras que otra se encuentra en excelentes condiciones físicas y mentales a los setenta. Uno de los factores que pueden explicar las diferencias en estas dos personas es la naturaleza y duración del estrés que experimentan. Hay que tener en cuenta que la respuesta a un estresor requiere de la adaptación individual, que es la que produce, en gran parte, el desgaste y deterioro asociados con el envejecimiento. Por lo tanto, una de las relaciones entre estrés y edad es la de que el estrés afecta a la edad fisiológica (Matteson e Ivancevich, 1985). Por esta razón, una consecuencia disfuncional de prolongados periodos de intenso

estrés es la aceleración del proceso de envejecimiento y la consecuente pérdida de desempeño, asociada, con frecuencia, al envejecimiento.

◆ La formación

El nivel de educación puede ser una variable moderadora ante el estrés. La forma en que esto sucede no tiene una explicación probada científicamente, pero con mucha probabilidad tiene que ver con el hecho de que los individuos con diferentes niveles educativos también han tenido otras diferencias en sus experiencias, como la movilidad social y otros niveles socioeconómicos. Por esta razón, la formación, al igual que la edad, tal vez no sea un moderador directo por sí mismo, pero puede moderar como resultado de los otros factores que influyen en la vida del individuo (Matteson e Ivancevich, 1985).

Un estudio prospectivo realizado en EE.UU. con duración de cinco años, entre 270.000 hombres empleados en la compañía ATT, examinó la relación entre la educación y una posible consecuencia del estrés: la enfermedad coronaria. Abarcando todo el país, todas las edades y todos los departamentos de la organización, los universitarios obtuvieron incidencias más bajas de enfermedades cardíacas que los que no lo eran. Aunque no se examinaron en este estudio otras reacciones ante el estrés, pero se sugiere que el nivel educativo puede moderar la relación de estrés. Como quedó implícito previamente, es probable que no sea la educación por sí sola, sino una multitud de factores, asociados a las diferentes formaciones educativas, lo que constituye el verdadero moderador.

◆ Ocupación

Parte del estrés que se puede experimentar cuando se ejerce una determinada profesión u oficio está en función de variables asociadas a la ocupación misma. Otra parte del estrés es originada por la forma en que respondemos a las condiciones estresoras que encontramos en el trabajo, pero que no son únicas o predominantes en una determinada ocupación.

Independientemente de si se desempeña una ocupación con alto o bajo índice de estrés, la cuestión del grado de adaptación a ese trabajo tiene implicaciones directas en la magnitud del estrés experimentado. Cuando existe ajuste ocupacional, cuando hay correspondencia entre las habilidades, conocimientos, y objetivos del individuo y los requisitos y oportunidades de la ocupación elegida, cuando esta correspondencia es maximizada, el potencial de estrés de la ocupación será menor que cuando hay poca correspondencia (Matteson e Ivancevich, 1985).

Por esta razón, los individuos que desempeñan trabajos a los que no están adaptados, pueden encontrar estresores potenciales con mayor probabilidad de producir respuestas al estrés. Esto puede verse con frecuencia en el caso de los ascensos. Hasta que el empleado no se haya adaptado al nuevo puesto, el potencial de estrés relacionado con el trabajo será mucho mayor. Por ello cualquier ascenso debe ir acompañado de tanta orientación y tanto tiempo de aprendizaje como sea necesario.

◆ Género

Las mujeres a lo largo de la historia, nunca han experimentado los niveles de estrés a los que ha estado sometido el varón, ni han mostrado los efectos negativos del estrés en el mismo grado que el varón. Las diferencias que muestran las tasas de mortalidad y la esperanza de vida entre los géneros, aunque se ven afectadas por un sinnúmero de factores interactuantes, un número cada vez más elevado de investigadores lo atribuyen a las cantidades relativamente grandes de estrés experimentado por los varones. La Cuadro 14 contiene tanto la diferencia absoluta en la probabilidad de vida entre el varón y la mujer, así como los aumentos experimentados durante el pasado siglo por cada género.

Como puede verse en la Cuadro 14, las mujeres empezaron este siglo con esperanzas de vida más altas que los hombres, que han aumentado hasta nuestros días, y de acuerdo con los cálculos hechos por el National Center for

Health Statistics, esta diferencia aumentará todavía más y persistirá hasta mediados del siguiente siglo.

Cuadro 14. Esperanza de vida al nacimiento (años). Tomada de Matteson e Ivancevich (1985).

			Estimada	Incremento	Incremento
Año	1900	1970	2050	1900-1970	1970-2050
Varones	46.3	67.1	71.8	20.8	4.7
Mujeres	48.3	74.8	81.0	26.5	6.2
Diferencia	2.0	7.7	9.2	5.7	1.5

¿A qué pueden deberse estas diferencias? Las posibles respuestas son dos. La primera sugiere que hay diferencias entre los géneros que biológicamente predisponen a los hombres a la enfermedad y a la muerte (o a la inversa, protegen a las mujeres). La otra explicación es que las diferencias no se deben en realidad al sexo, sino a las diferencias en los roles desempeñados por los miembros de cada uno de los dos géneros.

La genética por sí sola no explica la creciente diferencia en esperanzas de vida de 1900 a 1970. Los códigos genéticos simplemente no se alteran en forma significativa en un lapso tan corto de tiempo. Esto no quiere decir que no pueda haber diferencias inherentes. Las mujeres, por ejemplo, tienden a reaccionar mejor fisiológicamente que los hombres cuando están bajo estrés. Esto puede deberse, en parte, a que el sistema hormonal femenino no está programado para activar las reacciones del cuerpo ante el estrés en el mismo grado de sensibilidad que el sistema masculino.

La otra explicación, más plausible para las diferencias individuales de género, en relación con el estrés, parece centrarse en las diferencias en los roles desempeñados. Hasta hace pocos años el varón era el que proporcionaba los medios para satisfacer las necesidades de su familia. El papel de la mujer, fundamentalmente de esposa y madre, era más pasivo y se centraba en crear una atmósfera de apoyo hogareño para su marido. El rol de la mujer no era trabajar fuera de casa y competir por trabajo, salario, ascensos y poder. Estas cuestiones

eran del dominio exclusivo del varón que ha pagado por este motivo un alto precio que se refleja en las estadísticas de mortalidad, en las de salud física y mental, y en lo que podría denominarse conducta disfuncional al hacer frente a los problemas. Los varones tienen tasas más altas de incidencia en alcoholismo, abuso y dependencia de drogas y conducta violenta. Por lo tanto, el sexo, en virtud de las diferencias de rol asociadas a él, puede actuar como moderador en la relación de estrés (Matteson e Ivancevich, 1985).

Pero, actualmente parece que esto está cambiando. Desde la década de los sesenta, y en número cada vez mayor, las mujeres están dejando el hogar y se integran al mundo del trabajo. Esto significa que cada vez más mujeres están desempeñando papeles organizacionales que nunca fueron desempeñados en cantidad apreciable en el pasado. Como consecuencia están experimentando en mayor número y en mayor grado los estresores relacionados con el trabajo, la carrera profesional y la organización. Aunque es demasiado pronto para emitir un juicio definitivo, todo parece indicar que, a medida que se va reduciendo la diferenciación entre los roles masculino y femenino, también está sucediendo lo mismo con las diferencias sexuales en relación con las indicaciones de estrés. Por ejemplo, el padecimiento de las enfermedades coronarias entre las mujeres menores de 45 años, de las que se había pensado durante mucho tiempo que tenían una inmunidad hormonal contra tales problemas, va en aumento. La incidencia de úlceras pépticas entre las mujeres también va en aumento. Aunque la tasa de suicidios entre varones es el doble que la tasa de las mujeres, esta relación se invierte cuando sólo se toman en cuenta grupos de varones y mujeres profesionales (Matteson e Ivancevich, 1985).

La mujer de carrera, que sigue un movimiento ascendente, se encuentra sujeta a otros estresores, además de los asociados a la vida organizacional. En muchos casos, forma parte de una minoría y experimenta el estrés adicional al desempeñar dicho papel. Además, puesto que la mujer casada tiene mucha mayor probabilidad que su esposo de tener responsabilidades desproporcionadas por el cuidado de la casa y de los niños, no es de sorprenderse que las consecuencias

relacionadas con el estrés estén aumentando en proporciones casi epidemiológicas entre las mujeres.

Muy bien puede llegar el momento en que el género dejará de ser un moderador importante del estrés. Pero en el presente y en el futuro inmediato, continuarán siendo de importancia las diferencias en los roles culturalmente impuestos y aceptados. Dadas estas diferencias, los individuos continuarán respondiendo en forma diferente a los diferentes estresores, en función de los roles que han sido determinados, en parte, a causa de su género.

2.3.1.2. VARIABLES PSICOLÓGICAS: LA PERSONALIDAD

¿De qué depende que diferentes personas valoren la misma situación como un reto, como una amenaza o que puedan considerarla inocua? Entre los numerosos factores que influyen en la percepción del estrés está la personalidad. Como vimos en los capítulos sobre la personalidad, determinadas variables influyen tanto en la resistencia al estrés como en su superación y afrontamiento. Las variables de personalidad que han sido más estudiadas en relación al estrés laboral: la Personalidad tipo A y la Personalidad Resistente. Por otra parte hay pruebas considerables de que las estrategias de afrontamiento desempeñan una función importante para influir en los resultados de estrés laboral, bien independientemente del nivel estresor o como variables moderadoras (Parkes, 1998). Por ejemplo, las estrategias de afrontamiento activas o centradas en el problema tienden a ser más adaptativas que las estrategias centradas en la emoción o paliativas (Latack, 1986). El objetivo primordial de este estudio es buscar la relación de aquellas variables de personalidad que nos hacen más propensos a padecer estrés, por esta razón hemos dedicado el capítulo 1 a las variables de personalidad que son y han sido objeto de estudio en las investigaciones sobre el estrés laboral.

2.4. BURNOUT

La palabra *burnout* es un anglicismo cuyo significado en español es “estar agotado”, “estar quemado”. Aparece por primera vez en 1961 en el título de la novela de Graham Greene *A case of Burn-out*, cuyo protagonista, un prestigioso arquitecto agobiado por crisis existenciales, desilusionado con su trabajo, decide dejarlo todo para irse a vivir en un medio más natural: la selva africana.

En el lenguaje psicológico lo presenta por primera vez el psiquiatra estadounidense, Herbert Freudenberger en 1974 para describir sus propias vivencias y las de un grupo de voluntarios que trabajaban en un servicio rehabilitación de personas adictas a las drogas. Al comienzo de su libro “Burn-out” nos brinda la explicación de este término: *“Como médico y psicoanalista me he dado cuenta que la gente es a menudo víctima de un incendio, como los edificios. Bajo la tensión producida por la vida en nuestro mundo, cuando sus recursos internos llegan a consumirse, como bajo la acción de las llamas, no les queda más que un vacío inmenso en su interior, incluso aunque su aspecto externo parezca más o menos intacto”* (Freudenberger, 1974, p. 3).

Freudenberger hizo descripciones directas del proceso que él y otras personas experimentaban en su trabajo. Este proceso sobreviene cuando el individuo tiene la sensación de que se enfrenta a un muro, cuando se da cuenta que las metas que se ha fijado son imposibles de alcanzar. El individuo que corre el riesgo de quemarse profesionalmente es dinámico, con talento y posee cierto magnetismo; se plantea alcanzar numerosas metas y se lanza con todas sus fuerzas en todo aquello que emprende y espera que sus esfuerzos sean recompensados en su justa medida. Cree que la energía no le faltará nunca, que se alimentará de su vida plena y de los esfuerzos que realiza en su trabajo. Se imagina que los esfuerzos son siempre recompensados y de que el hecho de realizarlos produce un aumento de energía. Esta manera de ver las cosas no es mala en si misma, pero sí lo es si no se economiza la energía. Y lo peor es que el individuo que se quema orienta sus esfuerzos en direcciones inadecuadas. Estos llegan a ser

desproporcionados en relación a los resultados que obtiene y por desgracia él es el último en darse cuenta. Para evitar esto es preciso centrarse en uno mismo y tomar contacto con las aspiraciones profundas, con las metas verdaderas.

Los sentimientos que acompañan al burnout profesional son a menudo dolorosos. La pérdida de energía y una sensación de decaimiento son sus primeros síntomas. En seguida la indiferencia se instala y perdura, la tristeza y el cinismo vendrán a reemplazarla. Algunas personas se vuelven impacientes y, frente a la incapacidad que ellos sienten ante la tarea a realizar, su irritabilidad aumenta y se dirigirá hacia todos los que le rodean.

Para otras personas, el burnout profesional, se produce como una paradoja, y cuando todo se desmorona, son invadidos por una sensación de fuerza. Este estado no es significativo de una personalidad sana, sino de una exageración que raya la ilusión. De hecho, una persona que se siente indispensable es, en realidad, una traba para el progreso y la iniciativa.

Numerosas enfermedades físicas pueden ser signos precursores de burnout. Un dolor de espalda que persiste insidiosamente puede ser un ejemplo. Se trata únicamente de la manifestación de una tensión que aumenta y del vacío que se instala en el interior. Es como si el malestar físico fuera el responsable del sufrimiento psicológico.

Poco tiempo después, Christine Maslach, psicóloga, investigando las emociones en el lugar de trabajo, entrevistó a un amplio abanico de trabajadores de los servicios humanos respecto al estrés emocional de su trabajo y descubrió que las estrategias para soportar el estrés tenían importantes repercusiones en la identidad y la conducta profesional de las personas (Maslach y Pines, 1977; Maslach, 1982; 1986).

Actualmente el burnout, también conocido como síndrome del desgaste profesional, del trabajador quemado, síndrome del estrés laboral asistencial (Ramos, 1999) empieza a convertirse en un problema de gran relevancia social.

Tanto es así que expertos en materia laboral y en el campo de la salud han reclamado el reconocimiento de este síndrome como una enfermedad profesional.

La trascendencia social de este síndrome viene determinada fundamentalmente por la implicación que esta patología tiene sobre la vida personal (con síntomas como depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración, desarrollo de actitudes pesimistas, alteraciones gastrointestinales, cefaleas...) y profesional (pérdida de rendimiento, bajas laborales, ausencias, rotación en el trabajo y abandono) de quienes lo padecen, pero además sus síntomas afectan también a los usuarios a quienes dan servicio (mala calidad de las intervenciones, conflictos, denuncias...). Es importante también por ser más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos: personal sanitario, profesores y maestros, cuidadores y educadores y, porque se empieza a considerar que otros colectivos pueden estar también afectados (amas de casa, vendedores, directivos, estudiantes). Por estas razones es necesario continuar con las investigaciones que se vienen realizando, con el objetivo de aportar más claridad sobre esta patología psicológica que ayude, no sólo a determinar los orígenes y sus consecuencias, también a descubrir los medios que puedan paliar sus efectos o sus causas.

Las primeras descripciones del burnout tienen sus raíces en las investigaciones llevadas a cabo en profesionales que prestaban servicios y cuidados a otras personas, en las que la relación entre los proveedores del servicio y los usuarios es la función primordial del trabajo. Por esta razón el burnout, desde el comienzo, no se estudió como una respuesta individual al estrés únicamente, sino en función del contexto interpersonal del trabajo, es decir, de la *transacción de relaciones del individuo con su trabajo*. El estudio de este contexto interpersonal se centró fundamentalmente en las emociones de las personas y en los motivos y valores subyacentes en la relación de trabajo con los receptores del servicio.

Se puede definir el *burnout laboral* como un síndrome psicológico que aparece como respuesta a factores estresantes crónicos interpersonales en el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Según estos autores las tres dimensiones clave de esta respuesta son: un *agotamiento* abrumador, sentimientos de *cinismo* (*insolencia y abuso*) y *distanciamiento* respecto al trabajo y una sensación de *ineficacia* y de *falta de realización* personal en el trabajo.

El *agotamiento* representa la dimensión individual del estrés en el Burnout. Se relaciona con sentimientos de intentar abarcar demasiadas cosas y de que los recursos emocionales y físicos están agotados. El componente del *cinismo*, mal denominado 'despersonalización' (Ramos, 1999), representa la dimensión contextual interpersonal del burnout. Se refiere a una respuesta insolente, abusiva, insensible o excesivamente distanciada frente a diversos aspectos del trabajo. El componente de la *eficacia reducida* representa la dimensión de autoevaluación del burnout. Se refiere a sentimientos de incompetencia y a una falta de realización y de productividad en el trabajo.

El *agotamiento* es la manifestación primaria del síndrome y su dimensión central. Cuando las personas que sufren burnout describen su propia experiencia relatan fundamentalmente esta sensación de agotamiento, cansancio o sentimiento de estar exhausto (Maslach y Jackson 1997). Esta dimensión, además de ser la que más comúnmente se declara, es la que se estudia de manera más concienzuda. Es probablemente por esta razón, por lo que el burnout se identifica más fuertemente con el *agotamiento* y por lo que algunos investigadores han llegado a argumentar que las otras dimensiones son innecesarias (Shirom, 1989). Pero esta fuerte identificación del burnout con el *agotamiento* no es un criterio suficiente para caracterizarlo; el agotamiento es el componente individual del burnout, pero no podemos dejarlo fuera del contexto porque se perdería completamente la perspectiva del fenómeno (Ramos, 1999).

Aunque el agotamiento refleja la dimensión del estrés en el síndrome de burnout, no logra captar los aspectos críticos de las relaciones que tiene la gente en su trabajo. El agotamiento no es algo que simplemente se experimenta, además provoca acciones para distanciarse emocionalmente del trabajo, presumiblemente, como modo de hacer frente a una sobrecarga cualitativa o cuantitativa de trabajo.

En los servicios sociales, las demandas emocionales del trabajo pueden agotar la capacidad de un proveedor de servicios para estar involucrado con dar respuesta a las necesidades de los receptores de servicios.

La *despersonalización (cinismo o distanciamiento)* es un intento de distanciarse del receptor de servicios ignorando activamente las cualidades que les hacen personas únicas e interesantes. Sus demandas son más fáciles de gestionar cuando se les considera objetos impersonales del trabajo. Esta dimensión es descrita por Maslach y Jackson (1997) como la respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Fuera de los servicios humanos, la gente utiliza el distanciamiento cognitivo desarrollando indiferencia o una actitud cínica (insolente) cuando están agotados o desanimados. El distanciamiento es una reacción tan inmediata al agotamiento que en toda la investigación sobre el burnout aparece constantemente la relación entre agotamiento y *cinismo (despersonalización)* en una gran variedad de ámbitos organizativos y profesionales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

La *ineficacia (sentimiento de realización personal reducido)* se relaciona con las otros dos dimensiones del burnout, pero ésta es más compleja. En algunos casos parece depender, hasta cierto punto, del agotamiento, del cinismo o de una combinación de ambos (Lee y Ashforth, 1996). Una situación laboral con demandas crónicas y abrumadoras que contribuya al agotamiento y al cinismo muy probablemente erosionará el sentimiento de eficacia del trabajador. Además, el agotamiento o la despersonalización (cinismo) interfieren con la eficacia: es difícil obtener un sentimiento de realización personal cuando te sientes agotado o cuando hay que ayudar a gente que nos resulta indiferente. La *falta de eficacia profesional* (sentimiento de incompetencia y falta de éxito) (Maslach y Jackson, 1997) parece surgir claramente de una falta de recursos relevantes, mientras que el agotamiento y el cinismo surgen de la presencia de una sobrecarga de trabajo y de conflicto en las relaciones sociales en el contexto de trabajo.

Los estudios realizados sobre el burnout por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) han establecido la existencia de una relación secuencial del agotamiento hacia el

cinismo. Sin embargo la relación subsiguiente hacia la ineficacia (falta de realización personal) está menos clara. Los datos actuales apoyan la aparición simultánea de esta tercera dimensión y no una aparición secuencial. Resulta también que las puntuaciones de burnout son bastante estables a lo largo del tiempo, lo que apoya la idea de que el burnout es una respuesta prolongada ante elementos estresantes crónicos en el trabajo.

Está unánimemente aceptado que el burnout es un estado de agotamiento físico y mental como consecuencia de factores estresantes en el trabajo. Maslach y cols. (2001) consideran que se debe reservar este término para los estresores crónicos del trabajo relacionado con personas.

Otros autores (Pines y Aronson, 1988) consideran que sus síntomas también pueden aparecer en profesionales de otros servicios que no son asistenciales y lo definen como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar inmerso durante un largo periodo de tiempo en situaciones que son emocionalmente desbordantes para el individuo. Se caracteriza además, según estos autores, por sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general y baja autoestima. Los sujetos afectados de burnout se encuentran físicamente agotados, pero se diferencia este síndrome de la fatiga física en que el sujeto se recupera de ésta rápidamente, no así del síndrome de burnout que además conlleva sentimientos negativos de fracaso.

Ramos y Buendía (2001) entienden el burnout como un proceso que supone la interacción de variables emocionales (cansancio emocional, despersonalización), cognitivas (falta de realización personal en el trabajo) y sociales (despersonalización o cinismo). Estas variables aparecen de manera secuencial y articuladas entre sí dentro de un proceso más amplio de estrés laboral. Esta particularidad del síndrome de burnout le hace diferente de otras respuestas al estrés como la fatiga, la ansiedad o la depresión que pueden ser considerados como estados del individuo (Ramos y Buendía, 2001; Gil-Monte y Peiró, 1997) y que pueden aparecer como consecuencia o no del síndrome de burnout.

Las investigaciones realizadas por Maslach y cols. (2001) encontraron que el burnout estaba relacionado con la ansiedad y la depresión. La distinción entre burnout y depresión fue establecida en varios estudios y concluyeron que el burnout es un problema específico del contexto laboral, en contraste con la depresión, que tiende a permearse todos los ámbitos de la vida de la persona. Estos descubrimientos dieron apoyo empírico a opiniones anteriores que sostenían que el burnout está más relacionado con el trabajo y es más específico en cuanto a la situación que la depresión en general (Freudenberger, 1983). Sin embargo, como se notó más tarde, los individuos más propensos a la depresión son más vulnerables al burnout.

2.4.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DEL BURNOUT

El síndrome de burnout es un problema que se da en el individuo como consecuencia de su situación laboral y de las interacciones que realiza con las personas del entorno de trabajo. Puede entenderse como el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, el entorno laboral y en el propio sujeto.

Sin embargo en las últimas décadas el papel relevante en el desarrollo del síndrome se situó en los factores desencadenantes del síndrome. Por esta razón las investigaciones llevadas a cabo en los últimos años se han centrado en los factores situacionales como causas correlativas a la aparición de este fenómeno (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Los resultados de estas investigaciones reflejan, como se muestra a continuación, una imagen clara del impacto de la situación laboral en el burnout individual.

Sin embargo, pocas son las investigaciones que se han realizado sobre los factores personales que ayudan, o por sí solos pueden desencadenar el síndrome. Por esta razón nuestro estudio se va a centrar en investigar las variables de

personalidad que sustentan las diferencias individuales que hacen más proclives a determinados individuos a padecer dicho síndrome.

Somos conscientes de que identificar todos los posibles desencadenantes y facilitadores del síndrome de quemarse es una tarea muy compleja. Como veíamos antes, la mayoría de los estudios se han centrado en hallar las características situacionales que pueden desencadenarlo. Vamos a mostrar a continuación una breve descripción de las conclusiones de los estudios realizados sobre los factores que influyen en el síndrome de burnout.

2.4.1.1. FACTORES SITUACIONALES

El burnout es una experiencia individual específica del contexto de trabajo. En este estudio entendemos por contexto de trabajo el contexto de actividad donde una persona desarrolla sus habilidades, conocimientos, motivaciones y, donde, para conseguirlo necesita de otras personas, tiene que estar en contacto con otros, es decir, para desarrollar esa actividad, inevitablemente tiene que relacionarse con los demás.

- ◆ Estresores individuales

Son aquellos estresores que están directamente asociados al rol que las personas desempeñan en su ocupación, así como a las tareas que deben realizar en ella.

Las demandas laborales cuantitativas (por ejemplo, demasiado trabajo para el tiempo de que se dispone) han sido estudiadas por muchos investigadores del burnout, y las conclusiones apoyan la noción general de que el burnout es una respuesta ante la sobrecarga. Las presiones respecto a carga de trabajo y al tiempo están ligadas al burnout de manera estrecha y coherente, especialmente a la dimensión del agotamiento. Esta pauta aparece en los informes de quienes lo sufren y en las más objetivas mediciones de las demandas (como número de horas trabajadas y número de clientes) (Ramos, 1999).

Los estudios sobre las demandas cualitativas del trabajo se han fijado principalmente en el conflicto de roles y en la ambigüedad de roles, que muestran en ambos casos una correlación entre moderada y alta con el burnout. El conflicto de roles sucede cuando hay que satisfacer demandas en conflicto en el trabajo, mientras que la ambigüedad de roles sobreviene cuando se carece de la información necesaria para hacer bien el trabajo. Otras demandas cualitativas (como la severidad de las dificultades de las personas con las que se relacionan) sólo se han estudiado ocasionalmente, pero las correlaciones apuntan en la misma dirección (Gil Monte y Peiró, 1997).

Además de estudiar la presencia de demandas laborales, los investigadores del burnout han analizado la ausencia de recursos para hacer el trabajo. El recurso que se ha estudiado más en extenso es el *apoyo social* y, actualmente, existe un importante corpus de pruebas que relaciona la falta de apoyo social con el burnout. La falta de apoyo por parte de los supervisores es especialmente importante, incluso más que la de los compañeros de trabajo. Dentro de la literatura del apoyo social, existe la teoría del “buffering” (amortiguación), que sugiere que el apoyo social moderaría las relaciones entre los elementos estresantes del trabajo y el burnout (es decir, la relación será fuerte cuando el apoyo social es bajo, pero débil cuando el apoyo sea alto). Sin embargo, los estudios acerca de esta hipótesis han alcanzado un éxito parcial, y no queda claro si este resultado es fruto de cuestiones metodológicas o teóricas (Buendía y Ramos, 2001).

Otro conjunto de recursos laborales que tienen que ver con el síndrome son la información y el control. Una falta de feedback está relacionada de manera coherente con las tres dimensiones del burnout. El burnout es también más alto en personas con poca participación en los procesos de toma de decisiones. De igual manera, una falta de autonomía se corresponde con el burnout, aunque en este caso la correlación sea más débil.

◆ Las relaciones personales como factor estresante

Los primeros trabajos sobre el síndrome de Burnout partieron del campo de los profesionales de los servicios sociales y del contexto educativo. Actualmente se sigue investigando en estos sectores y en los servicios de salud con bastante frecuencia.

El interés de estas investigaciones eran los retos emocionales a los que estaban expuestos por el hecho de trabajar de manera intensiva con otras personas, por realizar cuidados intensivos o por dedicarse a la docencia. Más tarde la investigación se expandió para incluir profesiones que involucraban contacto con otras personas, pero dicho contacto no alcanzaba las demandas de esas relaciones más extensas (por ejemplo, los directivos) y, finalmente, algunos estudios incluían profesiones en las que el contacto con otras personas era una consideración menor (por ejemplo, programadores informáticos). Aunque el concepto de burnout parece ajustarse a todas estas profesiones, aún persistía la hipótesis de que los elementos estresantes de profesiones de contacto personal estaban especialmente ligados al burnout. Las primeras investigaciones no hallaron muchas pruebas para probar esta hipótesis; en realidad, los elementos estresantes relacionados con el trabajo se correspondían en mayor grado con el burnout que los elementos estresantes relacionados con los clientes, como por ejemplo tratar los problemas de los clientes, frecuencia de contacto con pacientes terminales o crónicos o confrontación con la muerte o enfermos agonizantes.

Sin embargo, las nuevas investigaciones se han centrado explícitamente en las variables emoción-trabajo (por ejemplo, necesidad de exteriorizar o reprimir las emociones en el trabajo, necesidad de empatía emocional) y han averiguado que estos factores emocionales sí explican la varianza adicional en las puntuaciones de burnout y en los elementos estresantes del trabajo (Zapf, Seifert, Schumutte y Mertini, 2001).

Las relaciones interpersonales que los profesionales deben establecer con compañeros, subordinados, superiores y con los usuarios a los que dan servicio

han sido ampliamente consideradas en muchas investigaciones. Leiter (1988) señala que las relaciones interpersonales de carácter formal, por necesidades de las tareas, aumentan los sentimientos de cansancio emocional, sin embargo, las relaciones informales aumentan los sentimientos de carácter de realización personal. Otros estudios realizados por Digman, Barrera y West (1986) y Grigsby y McKnew (1988) hallan correlaciones significativas, positivas, entre las relaciones deterioradas entre el personal de la organización, así como las malas relaciones del personal con los usuarios y el índice global de sentirse quemado por el trabajo. Por otra parte, numerosos estudios confirman, en referencia a la calidad de las relaciones formales, que la falta de cohesión del grupo puede ser una variable añadida como desencadenante del síndrome de quemarse por el trabajo (Savicki y Cooley, 1987).

2.4.1.2. FACTORES PERSONALES: VARIABLES MODULADORAS

◆ Características Demográficas

De todas las variables demográficas que se han estudiado, la *edad* es la que se ha relacionado de manera más consistente con el burnout. Entre los empleados más jóvenes el nivel de burnout es más alto que entre los empleados de más de 30 o 40 años de edad (Farber, 1984). La edad se relaciona con la experiencia laboral, encontrando que el riesgo es mayor al principio de la carrera profesional. No se han estudiado demasiado a fondo las razones de esta interpretación. Sin embargo, estos descubrimientos deben considerarse con precaución, debido al problema del sesgo de la supervivencia, es decir, aquellos que sufren burnout al principio de sus carreras suelen cambiar de trabajo, dejando a los supervivientes que exhiben niveles más bajos de burnout. Por otra parte, los empleados de más edad tienen más experiencia y utilizan estrategias de afrontamiento más adecuadas y eficaces para hacer frente al estrés y al burnout (Zabel y Zabel, 1982).

La variable demográfica *género* no ha sido un buen elemento predictivo del burnout (a pesar de algunos argumentos en el sentido de que el burnout es más

una vivencia femenina). Algunos estudios muestran un mayor índice de burnout en mujeres (Etzion y Pines, 1986), otros muestran puntuaciones más altas en hombres (Beck, 1987) y otros no encuentran diferencias significativas (García, 1991). La única diferencia entre sexos, pequeña pero consistente, es que los varones suelen obtener puntuaciones más altas de cinismo. En algunos estudios las mujeres muestran una tendencia a obtener puntuaciones ligeramente más altas en agotamiento. Estos resultados podrían estar relacionados con estereotipos de rol de género, pero también podrían reflejar la confusión de género con profesión.

Respecto al *estado civil*, los solteros (especialmente los hombres) parecen más propensos al burnout, comparados con los casados. Los solteros suelen experimentar niveles más altos de burnout que los divorciados. Sobre este aspecto Leiter (1990) considera que no es el estado civil en sí lo que influye en el proceso de quemarse por el trabajo, sino el apoyo social recibido por parte de los familiares y la calidad de estas relaciones.

Algunos estudios indican que las personas de mayor *nivel educativo* informan de niveles de burnout más elevados que los empleados con menor educación. No queda claro cómo interpretar este dato, ya que el nivel educativo se entrelaza con otras variables, como la profesión y el estatus. Es posible que la gente con mayor nivel educativo tenga trabajos de mayor responsabilidad y más estresantes, o, pudiera ser, que las personas con mayor nivel de estudios alberguen mayores expectativas respecto a su empleo y se disgusten más si no se cumplen estas expectativas.

◆ Variables de Personalidad

La primera consideración del síndrome descrita por Freudenberg (1974) y numerosos investigadores posteriores han llegado a considerar que los profesionales más proclives a quemarse en el trabajo son personas dinámicas, llenas de energía, sensibles y humanas, idealistas y altruistas, entusiastas y susceptibles de identificarse con los demás.

De manera similar, un buen número de estudios han llegado a manifestar que las características de personalidad más propensas a padecer estrés laboral, como la baja autoestima y lugar de control externo, tienden, además, a padecer síndrome de burnout con mayor frecuencia. Por otra parte, los sujetos con “personalidad resistente” lo experimentan con menos frecuencia (Peiró y Salvador, 1993).

El burnout es más alto entre gente con un *locus de control externo* (atribuir los sucesos y los logros al poder de otras personas o a la casualidad) en vez de un *lugar de control interno* (atribuir los éxitos al propio esfuerzo y habilidad). Las investigaciones realizadas por Capel (1987) indican que los sujetos con lugar de control externo experimentan con más frecuencia bajos sentimientos de realización personal en el trabajo que aquellos con lugar de control interno.

Se han publicado similares resultados en las estrategias para hacer frente al estrés y el burnout. En especial, las estrategias de confrontación se asocian con la dimensión de la eficacia. En otro estudio, las tres dimensiones del burnout se han relacionado con una baja autoestima.

Se ha propuesto que niveles bajos de resistencia, baja autoestima, un lugar de control externo y una estrategia de evitación constituyen el perfil típico del individuo propenso al estrés (Semmer, 1996). Obviamente, los resultados de su investigación sobre el burnout confirman este perfil de personalidad.

La investigación sobre las cinco grandes dimensiones de la personalidad ha descubierto que el burnout está ligado a la dimensión de Neuroticismo (N). Neuroticismo incluye ansiedad, hostilidad, depresión, inseguridad y la vulnerabilidad; los individuos que puntúan alto en N son emocionalmente inestables y propensos a trastornos psicológicos. También hay indicios de que los individuos con predominio de “sentimiento” más que en los que predomina el “pensamiento” (en términos de análisis jungiano) son más propensos al burnout, especialmente al cinismo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

2.4.2. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

En los primeros trabajos sobre el síndrome, Freudenberg (1974) subrayó que los sujetos que lo padecían mostraban sensación de fatiga, insomnio, irritabilidad frecuente, dificultad para reprimir las emociones, suspicacia en ocasiones rayando la paranoia; mostraban además dificultad para verbalizar sus sentimientos, cierta inflexibilidad de pensamiento, incluso llegaban a parecer deprimidos. En la esfera de la patología física mostraban catarrros frecuentes o crónicos, jaquecas, alteraciones gastrointestinales y respiratorias y cansancio físico.

Posteriormente se realizaron estudios que investigaban las consecuencias de este síndrome en el nivel organizacional y revelan que el síndrome de burnout se caracteriza además por la manifestación de actitudes negativas hacia los sujetos a los que dan servicio y hacia el trabajo, apatía, escasa o nula motivación por el trabajo, pesimismo, irritabilidad hacia los colegas, preocupación excesiva por el propio confort y el bienestar laboral, resistencia al cambio, rigidez y escasa creatividad (Firth, McIntee, McKeown y Britton, 1986).

Gil Monte y Peiró (1997) establecen que las consecuencias derivadas de padecer este síndrome se manifiestan en el sujeto afectándole en el plano personal y además se reflejan en la dimensión ocupacional, teniendo consecuencias también para la organización. En la siguiente Cuadro 15 se muestra una relación de los principales síntomas que aparecen en la investigación científica sobre el síndrome.

2.4.2.1. CONSECUENCIAS PARA EL SUJETO

Al ser un estrés laboral crónico, las consecuencias asociadas al síndrome de burnout se producen en la esfera de la salud física, de la salud mental y de las relaciones interpersonales fuera del ámbito laboral.

La sintomatología que aparece en el plano de la salud física, es decir, los síntomas psicósomáticos más frecuentes manifestados por quienes padecen este síndrome son: problemas cardiovasculares, dolores, problemas de sueño,

debilitamiento y agitación (Golembiewski, Munzenrider y Stevenson, 1986). Sin embargo, las conclusiones de estas investigaciones han de interpretarse con precaución ya que las medidas están basadas en las declaraciones de los sujetos que lo sufren (y no en otros índices de salud, como el diagnóstico médico) y por la relativa ausencia de diseños metodológicos que permitan inferencias causales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Cuadro 15. Principales consecuencias del síndrome de burnout. (Tomada de Gil Monte y Peiró, 1997)

ÍNDICES EMOCIONALES	ÍNDICES ACTITUDINALES	ÍNDICES CONDUCTUALES	ÍNDICES PSICOSOMÁTICOS
Sentimientos de soledad Sentimientos de alineación Sentimientos de impotencia Sentimientos de omnipotencia	No verbalizar Cinismo Apatía Hostilidad Suspiciacia	Agresividad Aislamiento del sujeto Cambios bruscos de humor Enfadados frecuentes Irritabilidad	Dolor precordial y palpitaciones Hipertensión Crisis asmáticas Catarros frecuentes Mayor frecuencia de infecciones Alergias Dolores cervicales y de espalda Fatiga Alteraciones menstruales Úlcera gastroduodenal Diarrea Jaqueca Insomnio

La conexión del burnout con la salud mental, es más compleja. Como ya hemos señalado, el burnout se ha asociado a la dimensión Neuroticismo de la personalidad. Estos datos podrían apoyar el argumento de que el burnout es en sí mismo una forma de enfermedad mental, derivada de esa dimensión de la personalidad. Una suposición más común es que el burnout causa disfunciones mentales, es decir, precipita los efectos negativos en términos de salud mental, como ansiedad, depresión, caídas de la autoestima, etc. Un argumento alternativo

es que la gente mentalmente sana está en mejor situación para hacer frente al estrés crónico y tiene menos probabilidades de experimentar burnout. Aunque no evaluaba directamente el burnout, un estudio realizado por Jenkins y Maslach (1994) trató esta cuestión analizando datos longitudinales de archivo de personas que trabajaban en profesiones exigentes desde el punto de vista interpersonal (es decir, en roles de ofrecer ayuda emocionalmente exigentes, o trabajos en que se trata con personas estresadas). Los resultados mostraron que la gente que era psicológicamente más sana en la adolescencia y primera edad adulta tenían más probabilidades de entrar, y permanecer, en este tipo de trabajos, y mostraban un mayor compromiso y satisfacción con sus trabajos. Considerando este conjunto de datos ofrecidos por este estudio longitudinal, se está en mejor posición para establecer posibles relaciones causales que los típicos estudios correlacionales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

El síndrome de Burnout también tiene consecuencias en el plano de las relaciones interpersonales, manifestando, quien lo padece, actitudes y conductas negativas, que le perjudican a él y a quienes le rodean (ver Cuadro 15). En este sentido Maslach (1982) destaca que las consecuencias afectan también a la vida privada y las actitudes cínicas y de desprecio ejercen un impacto negativo tanto en la familia como en los amigos. Quienes padecen este síndrome se manifiestan irritables e impacientes, los conflictos familiares son frecuentes, acabando en ocasiones en la separación de la pareja. Como evitan hablar de sus problemas y tienden a aislarse generan con esta actitud barreras para una comunicación sincera y abierta. En ocasiones estos sujetos se vuelcan en su rol profesional, en su trabajo, desplazando las relaciones familiares a un segundo plano.

2.4.2.2. CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN

Las consecuencias del burnout se asocian al estrés laboral y en general tienen que ver con las diversas formas de retirada del trabajo -absentismo, intención de abandonar el trabajo y rotación no deseada-. Por otra parte, la gente que permanece en su trabajo, cuando padece burnout, tiende a manifestar una

productividad más baja y una disminución de la eficacia en el trabajo. Por consiguiente, este síndrome está asociado con una descenso de la satisfacción laboral y un menor compromiso con el trabajo y la organización (Ramos y Buendía, 2001).

El síndrome de quemarse aparece en organizaciones de características especiales como son las que se dedican a dar servicios humanos: educación, sanidad, servicios asistenciales, etc., por lo que sus consecuencias van a repercutir, no solo en la organización sino también en la sociedad en general. El burnout puede ser “contagioso” y hacerse persistente mediante interacciones informales en el lugar de trabajo y fuera de él.

A continuación vamos a ver con más detalle las repercusiones que tiene el síndrome de burnout y que han sido estudiadas más en profundidad.

La satisfacción “laboral” es el indicador más claro y al que con mayor frecuencia se recurre cuando se quiere conocer la actitud general de las personas hacia su ocupación. La relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo presenta una significación consistente en la literatura revisada. La satisfacción laboral correlaciona negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, y positivamente con la realización personal (Wolpin, Burke y Greenglass, 1991).

Como consecuencia del síndrome de burnout, en especial del componente despersonalización o cinismo, aparece un *deterioro de la calidad de las de la gente en su ocupación*. Los profesionales tratan a las personas a las que dan servicio como si fueran objetos, llegando a adoptar actitudes duras y deshumanizadas. En este sentido los profesores llegan a ser desconsiderados con los alumnos, los sanitarios tienden abusar de los tranquilizantes para ser menos importunados por los pacientes, los cuidadores usan medidas desproporcionadas para corregir leves problemas de comportamiento, las amas de casa reaccionan de forma inapropiada a las demandas de sus allegados y los estudiantes se

sienten agotados y desbordados por las exigencias de los planes docentes y de sus profesores...

2.5. ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

La primera exposición completa de una teoría sobre el estrés psicológico fue realizada por Lazarus (1966). El punto de partida de esta concepción considera que *“si bien ciertas presiones y demandas ambientales producen estrés en un número considerable de personas, las diferencias individuales y de grupo, en cuanto a grado y clase de respuesta, son siempre manifiestas”* (Lazarus y Folkman, 1986, p. 47).

De acuerdo con este planteamiento es más importante la interpretación que hace cada sujeto de los acontecimientos estresantes que experimentar dichas circunstancias. No es el agente estresor ambiental ni la respuesta de la persona lo que define el estrés, sino la percepción (apreciación) que realiza el individuo de la situación problemática. Según Lazarus (1993), el efecto que tiene el estrés sobre una persona se basa fundamentalmente en la sensación de amenaza, de vulnerabilidad y la capacidad para afrontar el estrés que tiene esa persona, más que en la situación estresante propiamente dicha. Según esta perspectiva, un acontecimiento vital no es lo que produce el estrés, sino la percepción, la valoración que hace de él la persona afectada lo que determina que dicha situación sea estresante.

De esta manera definieron Lazarus y Folkman (1986, p. 46) el estrés psicológico como *“el resultado de una relación entre la persona y el entorno, que es valorada por la persona como amenazante o desbordante de sus recursos y pone en peligro su bienestar.”*

Investigaron Lazarus y Folkman (1986) dos procesos que inciden en el grado en que el estrés afecta a la gente: el proceso de apreciación (*appraisal*) y el de afrontamiento (*coping*), entendiendo por apreciación el proceso cognitivo que valora las situaciones como favorables o peligrosas, y el afrontamiento como la respuesta emocional y conductual desarrollada por el sujeto ante un acontecimiento.

2.5.1. EL PROCESO DE APRECIACIÓN (*APPRAISAL*)

Es este proceso (también denominado *valoración o evaluación cognitiva*) el que evalúa, aprecia y da significado e importancia a una situación como peligrosa o favorable para el bienestar del individuo.

Identifican Lazarus y Folkman (1986) tres clases de evaluación cognitiva: apreciación primaria, secundaria y reevaluación.

Mediante la **apreciación primaria** el sujeto valora una nueva situación como irrelevante, benigna o estresante. Si el individuo aprecia la situación como estresante la puede interpretar de tres formas: de peligro, de amenaza o de desafío. El peligro se refiere al perjuicio, daño que el individuo ha sufrido en el pasado, la amenaza es la anticipación del peligro y el desafío hace referencia a la confianza que tiene la persona en poder superar las demandas difíciles y que se interpretan como la posibilidad de aprender o de ganar.

Por **apreciación secundaria** se entiende la valoración relativa a “lo que se debe y se puede hacer”. Una vez valorada la situación, el individuo se hace una idea de su capacidad para controlar o afrontar el peligro, la amenaza o el desafío. Incluye este proceso la valoración de la posibilidad de aplicar con eficacia alguna de las estrategias de afrontamiento y la evaluación de las consecuencias que el uso de esa determinada estrategia puede tener en ese contexto. Cuando las personas consideran que son capaces de hacer algo para manejar la situación y cuando creen que la van a manejar con éxito, se reduce el estrés (Brannon y Feist, 2001).

La **reevaluación** es la tercera fase de la apreciación y es el cambio efectuado en una evaluación previa a partir de la nueva información recibida del entorno del propio sujeto. Las apreciaciones cambian constantemente a medida que se dispone de nueva información. En algunas situaciones la reevaluación es resultado de esfuerzos cognitivos de afrontamiento.

Otro concepto estrechamente relacionado con el de evaluación cognitiva es el de *vulnerabilidad*. La vulnerabilidad psicológica viene determinada por la importancia de la amenaza implícita en la situación, y esta apreciación de la vulnerabilidad es también racional. Una persona vulnerable, en términos de recursos de afrontamiento, es aquella cuyos recursos son insuficientes.

Los procesos de apreciación cognitiva del estrés no son necesariamente conscientes, por lo que puede estar determinada por datos que el individuo no siempre tiene en la conciencia.

¿Pero, qué propiedades deben tener estas situaciones que las hacen potencialmente peligrosas, amenazantes o desafiantes? ¿Por qué un suceso que prácticamente todo el mundo lo considera perjudicial, presenta variaciones individuales en el grado en que unas personas lo evalúan como más o menos estresante y sus efectos, sobre quienes lo sufren, son cuantitativa y cualitativamente diferentes?

El grado en que un acontecimiento es más o menos estresante viene determinado por la confluencia de factores personales y situacionales. Identificar las características formales de la situación y proporcionar una taxonomía de las propiedades que son especialmente relevantes para la apreciación de las situaciones como determinantes de daño, amenaza o desafío es el propósito de Lazarus y Folkman (1986) al realizar un minucioso análisis de las investigaciones realizadas con este fin.

Las características formales, según estos autores, de las situaciones que afectan al proceso de evaluación o apreciación que realiza el individuo de una situación para advertirla como dañina, peligrosa o amenazante tienen que ver fundamentalmente con: *la novedad de la situación, la predictibilidad y la incertidumbre*, así como con *factores temporales* como la inminencia, duración e incertidumbre, además influyen *la ambigüedad y la cronología de los acontecimientos estresantes respecto al ciclo vital*.

- ◆ *La novedad de la situación* significa que una circunstancia nueva resulta estresante solamente si existe una asociación previa con daño, peligro o amenaza. Esta característica de la situación hace que la evaluación se base en experiencias previas que guarden relación con la información de que se disponga.
- ◆ *La predictibilidad* se refiere a que existen características ambientales que pueden ser discriminadas, diferenciadas o aprendidas como una estimulación nociva, es decir como portadoras de que algo doloroso o dañino puede ocurrir. Los experimentos realizados con animales sobre este fenómeno indican que los sujetos prefieren los acontecimientos predecibles.
- ◆ *La incertidumbre* representa la probabilidad de que ocurra un acontecimiento. Las investigaciones realizadas en laboratorio sobre la incertidumbre indican que la relación entre incertidumbre y arousal (activación) es compleja, sin embargo, las observaciones de los acontecimientos de la vida real muestran que la incertidumbre máxima suele ser más estresante y puede tener un efecto inmovilizador sobre los procesos de afrontamiento e incluso puede provocar confusión mental.

Los factores temporales como la inminencia, la duración o la incertidumbre influyen en la apreciación de amenaza o desafío.

- ◆ La *inminencia* de una situación, la urgencia puede producir una evaluación rápida y reducir las reacciones desarrolladas antes del estrés, situaciones menos inminentes permiten al individuo dominarlas a través del afrontamiento cognitivo y de realizar una evaluación más completa de la situación.
- ◆ La *duración* se refieren al tiempo de permanencia del evento agresivo. Aunque no todos los acontecimientos estresantes prolongados (Selye,

1960) conducen a un agotamiento del individuo porque en muchas ocasiones producen una habituación, está generalmente admitido que con gran frecuencia la duración del problema es un factor principal en la aparición de enfermedad y psicopatología.

- ◆ La *incertidumbre* significa el desconocimiento del momento en que un suceso aparecerá. Esta incertidumbre temporal produce estrés sólo cuando ciertas señales de amenaza muestran que el acontecimiento puede ocurrir.
- ◆ La *ambigüedad* es una característica de los acontecimientos que acontecen al ser humano. Generalmente la información disponible para evaluar las situaciones es poco clara e insuficiente. Pocas veces las personas saben con exactitud lo que les va a ocurrir. Esta falta de claridad situacional también produce desconfianza con respecto a la forma en la que hay que actuar. La ambigüedad puede aumentar la situación de amenaza si existe predisposición a ella, aunque se puede reducir esta sensación permitiendo interpretaciones alternativas del significado de la situación.
- ◆ La *cronología de los acontecimientos estresantes dentro del ciclo vital* puede afectar también al proceso de apreciación. Muchos acontecimientos normales de la vida sólo resultan estresantes si aparecen a destiempo, son más amenazantes porque no son esperados y porque privan al individuo del apoyo del grupo, de sentir la satisfacción plena que acompaña a ese acontecimiento si hubiera ocurrido en su momento.

En el proceso de apreciación del estrés influyen factores personales y factores situacionales que siempre actúan de manera interdependiente, son fundamentalmente los procesos cognitivos los que se han estudiado en profundidad hasta ahora, lo que no resta importancia a que, tanto en la evaluación

como en el afrontamiento, entren en juego otras variables –de personalidad- que sean tan decisivas a la hora de padecer o no estrés.

2.5.2. EL PROCESO DE AFRONTAMIENTO (COPING)

Definen Lazarus y Folkman (1986, pág. 164) el afrontamiento como *“los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son valoradas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona”*.

Cuando una persona valora o aprecia una situación como dañina, amenazante o de desafío, elabora inmediatamente una respuesta potencial de afrontamiento.

De esta definición se desprenden las siguientes características importantes. La primera de ellas es que se entiende el afrontamiento como un proceso que cambia a medida que los propios esfuerzos son valorados como exitosos o no, aunque más adelante estos autores ya comienzan a considerar que se dan en las personas formas estables de abordar el problema. A partir de aquí hablan ya de *Modos de los Afrontamiento* que cada individuo utiliza predominantemente para resolver las situaciones problemáticas (Lazarus, 1993).

La segunda es que el afrontamiento no es automático, es un patrón de respuesta susceptible de ser aprendido frente a las situaciones problemáticas.

Y la tercera característica es que el afrontamiento requiere un esfuerzo, unas veces consciente, otras no, pero requiere un esfuerzo dirigido a manejar la situación, que en ocasiones, cuando no se puede cambiar, requiere un esfuerzo para adaptarse a ella.

Aunque aparecen a veces confundidos estrategias o modos de afrontamiento y recursos, debe mantenerse la distinción. Las estrategias son aquello que las personas hacen como reacción a un estresor específico que ocurre en un contexto concreto. Las estrategias de afrontamiento se refieren a conductas que tienen

lugar tras la aparición del estresor o en respuesta a estresores crónicos. En cambio, los recursos de afrontamiento actúan como posibilidades de reacción, de conducta que el sujeto pone o no en funcionamiento y que actúan como un factor amortiguador para el sujeto (Wheaton, 1983).

Diferencian Lazarus y Folkman (1986) dos procesos en el afrontamiento:

- **Afrontamiento dirigido al problema:** Son las acciones directas, conductas reales mediante las que el individuo se esfuerza con la intención de cambiar sus relaciones con el ambiente, resolver, modificar o alterar el problema.
- **Afrontamiento dirigido a la emoción:** son acciones paliativas mediante las cuales el sujeto intenta la minimización de la angustia y la reducción de sus efectos psicológicos. Este afrontamiento va enfocado a regular la respuesta emocional que el problema ha generado.

El afrontamiento depende pues de la valoración (apreciación): cuando el sujeto, una vez evaluada la situación, considera que no se puede hacer nada para modificar el entorno amenazante dirige el afrontamiento a la regulación de la emoción. Cuando aprecia que las condiciones de la situación pueden ser susceptibles de cambio, dirige sus esfuerzos a afrontar el problema.

Cuando el **afrontamiento se dirige al problema**, las estrategias son similares a las utilizadas para resolverlo: determinar cuál es el problema, definirlo, buscar soluciones alternativas, evaluar el coste-beneficio de esas soluciones, aplicarlas. Se engloban en este grupo el “planteamiento para la resolución del problema” y la “confrontación”. La “búsqueda de apoyo social” pertenece tanto al *afrontamiento dirigido al problema* como al *afrontamiento dirigido a la emoción*.

- *Confrontación.* Describe este modo de afrontamiento los esfuerzos asertivos para alterar la situación. Sugiere un cierto grado de agresividad y riesgo. Es un tipo de afrontamiento que requiere acciones directas.

- *Planificación.* Se intenta la resolución del problema mediante una aproximación de análisis de ese problema. La planificación tiene lugar durante la fase de apreciación secundaria del problema, cuando se reflexiona sobre cómo afrontar una situación estresante.
- *Búsqueda de apoyo social.* Describe los esfuerzos por buscar apoyo. Puede ser un apoyo social por razones más instrumentales (apoyo de información y consejo), o bien por razones emocionales (apoyo de simpatía y comprensión). Aceptan los autores que esta forma puede incluir modos de afrontamiento centrados en el problema y modos centrados en la emoción.

Si el **afrontamiento se dirige a la emoción** las estrategias se enfocan a modificar la relación de la persona con la situación; se trata de manejar o alterar la interpretación de lo que está aconteciendo, de regular la respuesta emocional al estrés, de cambiar el significado de lo que está ocurriendo. Dentro de estas estrategias de afrontar la emoción están:

- *Distanciamiento.* Describe los esfuerzos para separarse de la situación, olvidarse del problema, no darle importancia ni tomarlo en serio, actuar de manera que parezca que nada ha ocurrido con alusión a la creación de un punto de vista positivo.
- *Escape, evitación.* Describe el pensamiento desiderativo que sugiere huida y evitación, se utiliza cuando el sujeto espera que ocurra un milagro que solucione el problema, trata de evitar el contacto con la gente o se emborracha o consume drogas para olvidar.
- *Autocontrol.* A este modo de afrontamiento se ha unido la “Aceptación de la responsabilidad”. Engloba ahora el *autocontrol* y *aceptación de la responsabilidad*. Es decir, los esfuerzos por regular los propios sentimientos, no compartir el problema con los demás, procurar no precipitarse en las acciones, con el reconocimiento de la participación personal en el problema, disculpándose y autocriticándose.

- *Reevaluación positiva.* Este estilo describe los esfuerzos por dar un significado positivo a la situación, potenciando desde ella el desarrollo personal.

Es el proceso de apreciación o evaluación el que determina que pueda o no hacerse algo por resolver o cambiar la situación. Si esta valoración indica que se puede resolver, las estrategias de afrontamiento se dirigen a modificar el problema, si se aprecia que nada se puede hacer, se enfocan al afrontamiento de la emoción.

De los trabajos realizados por Lazarus y su grupo ha quedado constancia de que estas estrategias de afrontamiento son relativamente estables en los sujetos cuando atraviesan situaciones complejas. Se deriva de esto que la medida procesual del afrontamiento se ha convertido en una medida de rasgo o estilo de afrontamiento (Sandín, 1996).

Este modelo transaccional concibe el estrés en términos de afrontamiento. No se define en función de lo que una persona hace o piensa, o en términos de adaptación o aflicción. Lazarus y Folkman (1986) subrayan que a finales de 1970 se operó un cambio muy significativo que desplazó la atención del estrés al afrontamiento. Se hizo evidente, que era necesario describir y medir adecuadamente los procesos de afrontamiento.

Por esta razón desarrollaron la primera versión de la escala “Modos de Afrontamiento” que constaba de 68 ítems que describían ampliamente una serie de estrategias cognitivas y comportamentales que las personas utilizan para gestionar las demandas internas y/o externas de las situaciones estresantes. El sujeto indicaba si había usado o no esas estrategias en cada situación específica. Posteriormente hicieron una revisión de la escala (Lazarus y Folkman, 1986) de la que derivaron, por medio de análisis factorial ocho factores principales o modos de afrontamiento, que en posteriores revisiones se han reducido a siete.

Pero esta aptitud para afrontar los estresores depende de los recursos de afrontamiento que una persona posea. Los recursos de afrontamiento constituyen, pues, variables antecedentes que son de primordial importancia en la relación estrés-enfermedad (Lazarus y Folkman, 1986).

Otros estudios como el de Guillet, Hermand y Mullet (2002), respecto a los procesos cognitivos implicados en la apreciación del estrés consideran lo siguiente:

La percepción del estrés abarca tres procesos:

1. la apreciación por parte del individuo de la **tensión de la situación**.
2. la apreciación por parte del individuo de los **recursos personales** que él posee para enfrentarse a esa tensión.
3. la apreciación por parte del individuo de los **recursos sociales** disponibles para aumentar o sustituir los recursos personales.

Tales procesos cognitivos ya habían sido propuestos hace algunos años por Lazarus y Folkman (1986) y más recientemente por Folkman y Moskowitz (2000). La Teoría Funcional de la Cognición, de Anderson (1996), permite delinear un modelo en el que se combinan las anteriores variables del estrés. Ello es posible gracias a dos de sus conceptos básicos: la **valoración** y la **integración**.

Mediante el proceso de **valoración** se transforma la información en representación psicológica. Si, por ejemplo, la meta del participante es la de estimar niveles de estrés, entonces cada elemento de la información se convierte en un valor subjetivo referido al nivel de estrés. El proceso de **integración** es el encargado de combinar estos valores psicológicos en una respuesta implícita. El proceso de respuesta transformará esta respuesta implícita en una respuesta explícita u observable.

Sobre una base conceptual como ésta, Guillet et al. (2002), se han propuesto investigar la forma de relación entre el nivel de estrés estimado, la tensión de la situación, los recursos personales y el apoyo social. Según ellos, cuando la

tensión de la situación era baja, el nivel de estrés relacionado con esta circunstancia dependía en gran medida de los recursos personales del individuo. Cuando la tensión de la situación era alta, el nivel de estrés relacionado con esta circunstancia era mucho menos dependiente de los recursos personales del individuo. En suma, el efecto de los recursos personales sobre el nivel de estrés estimado variaba en función del nivel de tensión situacional considerado.

2.5.3. LOS RECURSOS DE AFRONTAMIENTO

Los recursos de una persona están constituidos por variables de personalidad y variables ambientales y es su mediación la que facilita el proceso de afrontamiento. Se puede distinguir entre *recursos personales o internos* como la capacidad propia, el autoconcepto, la autoeficacia, y otras características de personalidad, y *recursos externos*, como bienes propios materiales o apoyos sociales (Jerusalem y Schwarzer, 1989). Desde este punto de vista, se considera que las personas con recursos padecerán acontecimientos estresantes con menor frecuencia y utilizarán estrategias de afrontamiento más eficaces. Zeidner y Hammer (1990) consideran los recursos de afrontamiento como las características o conductas en curso que capacitan a los individuos para manejar los estresores de forma más efectiva, experimentar pocos síntomas o síntomas menos intensos en la exposición al estresor, o recuperarse más rápidamente de esa exposición.

Los recursos los dividiremos en dos grandes bloques, por una lado los recursos personales, a los que denominamos también recursos internos, son aquellos recursos que posee cada individuo para enfrentarse a una situación problemática. Por otro lado los recursos sociales, externos al individuo, que una persona aprecia que puede hacer uso de ellos para aumentar o disminuir sus recursos personales; estos recursos también se denominan recursos externos.

2.5.3.1. LOS RECURSOS PERSONALES

Los recursos personales los constituyen aquellas facetas de la personalidad que pueden incrementar el potencial del individuo para abordar de manera efectiva el estrés. Hemos visto detalladamente en el Capítulo 1 las principales variables de personalidad que son susceptibles de influir en el estrés, y que en el estudio empírico veremos su relación y su predicción. Por esta razón, por el valor que tienen en el afrontamiento del estrés, hemos estudiado los Cinco Factores de personalidad como son el Neuroticismo versus Equilibrio emocional, la Extraversión, la Amabilidad, la Apertura a la experiencia y la Responsabilidad, también estudiamos el Autoconcepto y la Autoestimas como variables que se consideran directamente implicadas en el afrontamiento del estrés, así como el Lugar de control, la Indefensión aprendida y las Expectativas de autoeficacia y de éxito. Estos recursos juegan un papel mediador entre el estrés y la salud física y psicológica. Baum y Singer (1982) consideran los recursos como una “profilaxis social y psicológica” ya que pueden reducir la probabilidad de la enfermedad inducida por el estrés. Definen los recursos como capacidades adaptativas derivadas de los factores genéticos, las influencias ambientales y las relaciones aprendidas.

La *vulnerabilidad* tiene lugar cuando faltan los recursos de afrontamiento (Kessler, 1997). Según Lazarus y Folkman (1986) la insuficiencia de recursos es condición necesaria, pero no suficiente, para la vulnerabilidad psicológica. Estos autores consideran que la vulnerabilidad psicológica no viene determinada solamente por un déficit de recursos, sino por la relación entre la importancia que las consecuencias tengan para el individuo y los recursos de que disponga para evitar la amenaza de tales consecuencias.

Las variables de personalidad y los factores ambientales constituyen un índice de los recursos de afrontamiento o de la vulnerabilidad potencial de un individuo. De esta manera los individuos con bajos recursos han sido descritos como vulnerables y constitucionalmente frágiles (Kessler, 1997), en tanto que los

individuos con altos recursos han sido caracterizados como de carácter fuerte (Kessler y Essex, 1982) y resistentes (Kobasa, 1979).

McCrae y Costa (1986) consideran que los recursos de afrontamiento poseen un efecto de amortiguación en el sentido de que los recursos afectan a la interpretación de los acontecimientos o a la respuesta a ellos.

Los recursos de afrontamiento, en tanto que capacidades adaptativas, son fuente de inmunidad sobre el daño que puede originar el estrés, y por tanto reducen la probabilidad de enfermedades inducidas por el estrés. Los recursos internos estarían relacionados con las diferencias de personalidad, mientras que los recursos externos lo estarían con las diferencias socioculturales (Durá y Sánchez-Cánovas, 1999).

2.5.3.2. RECURSOS SOCIALES: EL APOYO SOCIAL PERCIBIDO

La búsqueda de apoyo social es para Lazarus y Folkman (1986) uno de los modos de afrontamiento del estrés que se caracteriza por los esfuerzos que hace un individuo por buscar apoyo, ayuda en su medio social. Y aceptan estos autores que esta forma puede incluirse tanto en los modos de afrontamiento centrados en el problema como en los modos de afrontamiento centrados en la emoción.

Pero el apoyo social no es sólo una estrategia personal de afrontamiento, el apoyo social influye en el proceso de apreciación de tal manera que puede fortalecer la resistencia al estrés antes de que surja, e incluso una vez que el individuo está inmerso en una situación de estrés (Perles y Martimortugués, 1997).

Se puede concebir el *apoyo social* como una variable psicosocial que protege al individuo de la activación estresante. En cierta medida es una variable situacional que modifica la respuesta emocional a partir de la apreciación de que la amenaza puede ser neutralizada o minimizada gracias a la ayuda del entorno (Valdés, 1997). Aunque es también una variable de tipo psicológico ya que se refiere el *apoyo social* a la percepción del sujeto de recibir afecto positivo y ayuda

instrumental, así como también a la posibilidad de expresar con libertad las propias ideas y sentimientos, de forma que tiene la creencia de que no se encuentra solo ante una amenaza.

Es pues una variable psicosocial que tiene dos dimensiones, por un lado la dimensión social, constituida por aquellos componentes del entorno –redes sociales- que ofrecen o pueden ofrecer apoyo al sujeto en un momento determinado. Este tipo de ayuda puede ser de dos clases, ayuda emocional como cariño, aceptación, poder disponer de compañía humana, tener personas de confianza y puede ser, además, apoyo instrumental, consistente en la ayuda material, la información facilitada y el poder contar con la ayuda de profesionales.

La segunda dimensión del apoyo psicosocial, de naturaleza psicológica, es la dimensión cognitiva. Significa esto que el sujeto tiene la *percepción de apoyo social* que es lo que realmente influye en los efectos y en la activación del estrés, la percepción que el sujeto hace de su realidad contextual. Y significa también que el sujeto utiliza, en el sentido de Lazarus y Folkman, este modo de afrontamiento del estrés, es decir, pone en funcionamiento la red social de ayuda cuando lo necesita.

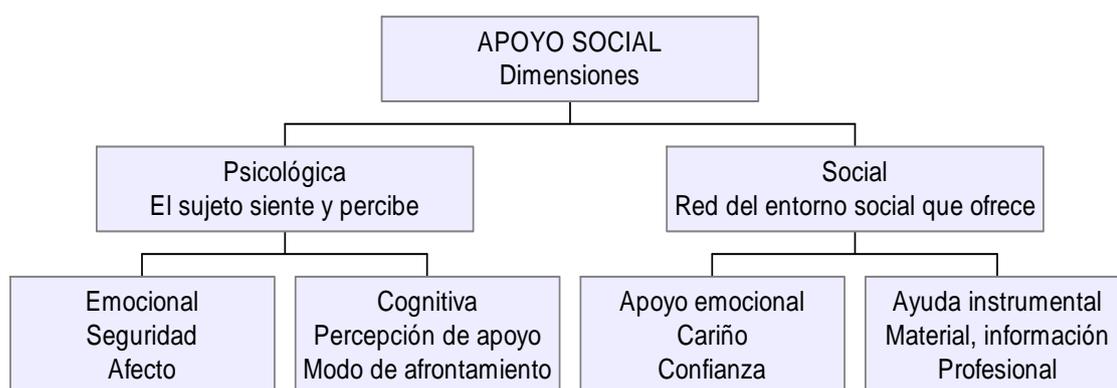


Figura 4. El apoyo social. Dimensiones, redes y tipos de ayuda.

Existe una relación de interdependencia entre el proceso de estrés y el apoyo social (Eckenenrode, 1991). Son muchos los autores que han profundizado en la búsqueda de los patrones de interacción entre el apoyo social y el estrés. De aquí

ha salido una línea de investigación que propone que determinadas formas de apoyo social son más adecuadas que otras para ciertos tipos de estresores. Cutrona y Russell (1990) han desarrollado un modelo que informa de los tipos específicos de recursos de apoyo social que son más eficaces para afrontar determinados acontecimientos vitales estresantes. Este modelo, basado en la investigación empírica, aporta la siguiente conclusión sobre la *controlabilidad* o posibilidad de intervenir activamente en el contexto ambiental, facilitando o evitando el desarrollo de los acontecimientos de estrés: cuando los eventos vitales estresantes son incontrolables, el apoyo emocional es el más efectivo mientras que el apoyo instrumental es más adecuado ante acontecimientos controlables.

2.6. PERSONALIDAD, RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO

Las investigaciones sobre el estrés se han venido realizando de forma intensiva a partir de los trabajos de Selye publicados desde 1950. Sin embargo, los estudios sobre el afrontamiento aparecen, con gran interés, a partir de 1980, tras las publicaciones de Moos (1976) y Folkman y Lazarus (1980).

El paradigma estrés y afrontamiento fue adoptado con entusiasmo a partir de la década de 1980 enfatizando los aspectos transaccionales de la evaluación para, de esta manera, vincularse con la revolución cognitiva de la psicología (Costa, Somerfield y McCrae, 1996).

Por diversas razones, la enorme cantidad de investigaciones sobre el afrontamiento no dieron los frutos deseados (Costa y McCrae, 1989). Muchos estudios han mostrado que los modos de afrontamientos están modestamente asociados con la salud y el bienestar de las personas y, sin embargo, determinadas situaciones y la personalidad, estamos seguros, correlacionan de forma significativa con ciertas formas de afrontamiento.

La premisa de que el paradigma estrés y afrontamiento era un proceso especial que estaba gobernado por leyes propias, ha creado la falsa expectativa que ha obstaculizado el avance de las investigaciones en el campo de la adaptación humana (Costa y McCrae, 1989).

Para comprender íntegramente el estrés y afrontamiento es necesario tener un conocimiento psicológico completo de la conducta humana, y aún así será difícil comprender todos los modos de afrontamiento utilizando una metodología simple. Por esta razón es necesario profundizar en el conocimiento de los determinantes de la conducta y de la experiencia, como son los rasgos de personalidad. Estas investigaciones pueden hacer progresar la construcción de una base teórica que explique mejor la adaptación humana.

2.6.1. DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y AFRONTAMIENTO

Consideran McCrae y Costa (1990) a la personalidad como un sistema definido por rasgos que influyen en el funcionamiento psicológico de los individuos.

De acuerdo con esta definición, los rasgos de personalidad afectan al funcionamiento psicológico y hay una evidencia amplia de que es así. El modelo de los cinco factores (McCrae, 1992) alude a cinco dimensiones que puede comprender la personalidad. Se llaman “Cinco Grandes” factores a Neuroticismo (N), Extraversión (E), Apertura a la Experiencia (O), Amabilidad (A) y Responsabilidad (C).

Los factores de personalidad, de acuerdo con esta definición, influyen en el funcionamiento psicológico. Por ejemplo, la Apertura a la experiencia facilita el pensamiento divergente y la creatividad (McCrae, 1987); la Extraversión influye en el desarrollo de los intereses profesionales (Costa, McCrae y Holland, 1984); el Neuroticismo se asocia con numerosos problemas de salud (Larsen, 1992). Es muy razonable plantear la hipótesis de que la personalidad influye en el modo de afrontamiento ante situaciones de estrés.

Entre las investigaciones que se han realizado sobre personalidad y afrontamiento podemos distinguir tres modelos que relacionan dichas variables. El *primer modelo* asume que la personalidad determina las estrategias o estilos individuales de afrontamiento en situaciones de estrés (Endler y Parker, 1990).

Otro modelo plantea la hipótesis de que, ambos, personalidad y afrontamiento contribuyen a la inadaptación y asumen que ciertas variables de personalidad interactúan con estrategias de afrontamiento relacionadas con la inadaptación, las cuales son relevantes a la hora de predecir los síntomas (Parkes, 1986).

Un *tercer modelo*, interactivo, considera que ciertas variables de personalidad interactúan con variables de afrontamiento para generar o mantener la inadaptación (Wheaton, 1983).

La mayoría de los estudios buscan la relación entre variables patológicas de personalidad que determinan o interactúan en el uso de determinados modos de afrontamiento. Estos estudios, cuando estudian la personalidad normal, sólo encuentran una relación significativa del factor Neuroticismo con el afrontamiento inadecuado; por ejemplo, Endler y Parker (1990).

Las investigaciones sobre este tema han puesto de relieve cómo las dimensiones de la personalidad: neuroticismo, y extraversión median en la relación existente entre estrés y salud. Junto a estas variables clásicas se ha destacado igualmente la importancia de la autoestima, la autoeficacia, el lugar de control (Lazarus y Folkman, 1986), la resistencia o personalidad resistente (Kobasa, 1979).

Lazarus y sus colaboradores centran el interés en la autoestima, la afiliación, la autoeficacia y el locus de control. Por su parte, McCrae y Costa (1986) y Costa y McCrae (1980) consideran que una clasificación de los rasgos en dominios amplios en cinco factores de personalidad como Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad, al abarcar la mayor parte de los rasgos de personalidad bien establecidos, pueden constituir una buena base para un examen más sistemático de las relaciones entre afrontamiento y personalidad. McCrae y Costa (1986) hallaron relaciones significativas entre Neuroticismo y el uso creciente de las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción; mientras que la Extraversión correlacionó significativamente con estrategias centradas en el problema y la reevaluación positiva. Uno de los objetivos de nuestra investigación va enfocado a hallar la relación entre estos cinco factores de la personalidad normal y las estrategias de afrontamiento en una muestra española de estudiantes, otra de amas de casa y una tercera de profesionales de los servicios humanos.

Al estudiar el papel que desempeñan las diferencias individuales en el afrontamiento, Carver, Scheier y Weintraub (1989) consideran que son diversos los modos en que las diferencias individuales pueden influir en el afrontamiento y suponen la posibilidad de que existan “estilos” o “disposiciones” de afrontamiento.

El estudio realizado por Carver et al. (1989) sugiere que las personas utilizan de manera consistente determinadas estrategias de afrontamiento, y que estas preferencias se relacionan de manera sistemática con las variables de personalidad. Concluye este estudio que es importante tener en cuenta las tendencias o disposiciones relativamente estables de afrontamiento y que las variables de personalidad tales como optimismo-pesimismo, autoestima, locus de control, y ansiedad-rasgo muestran correlaciones significativas con los modos de afrontamiento.

En esta misma línea Houtman (1990) sostiene que los rasgos de personalidad predisponen a conductas específicas de afrontamiento y conducen a un estilo de afrontamiento relativamente estable.

2.6.2. RESILIENCIA Y AFRONTAMIENTO

La unión entre sucesos vitales adversos o estresantes y la salud física y psicológica ha quedado bien establecida a través del informe de muchos estudios sobre los sucesos estresantes que ocasionan disfunción en relación con la salud y la conducta. Sin embargo, es todavía objeto de amplio debate la cantidad de influencia directa que tiene la adversidad sobre la salud física o psicológica. En este punto existen diferencias entre los autores, lo que no oscurece el hecho de que algunos individuos experimentan un alto nivel de estrés vital sin que se vea comprometida su salud física o psicológica. Hay autores que demandan más estudios centrados en los factores que gobiernan la resiliencia cuando los sujetos se hallan expuestos a la adversidad. Rutter (1985; 1990) argumenta la necesidad de diferenciar entre factores protectores (tal como la capacidad intelectual y el temperamento), los cuales probablemente vienen dados en la vida de un individuo, y mecanismos protectores (tales como los modos de afrontamiento) los cuales pueden desarrollarse. Defiende Rutter que los mecanismos protectores se generan a través del enfrentamiento exitoso a la adversidad. Leonard y Burns (1999) sugieren que el desarrollo de mecanismos protectores se asocia a puntos clave y decisivos en la vida de un individuo,

cuando la negociación de estos puntos decisivos puede cambiar trayectorias evolutivas de ser vías de riesgo a ser vías protectoras. Nowack (1989) ha sugerido que los dos primeros mecanismos protectores son el modo de afrontamiento y la dureza cognitiva. Respecto a los estilos cognitivos se ha comprobado que son relevantes en la relación entre el estrés vital y el funcionamiento físico y psicológico (Lazarus, 2000 *Australian Psychologist*, 34). Por su parte Lazarus y Folkman (1986) indican que los modos de afrontamiento pueden afectar a cómo un suceso estresante es percibido y a cómo es manejado. Describen el afrontamiento como todos los esfuerzos para manejar demandas independientemente de su eficacia o su valor inherente. En consecuencia el afrontamiento no necesariamente equivale a buen resultado. Nowack (1989) hace la observación de que existiría un grado de congruencia si se usan las categorías de afrontamiento de aproximación y evitación. Los términos usados habitualmente para el afrontamiento orientado a la aproximación son afrontamiento focalizado en el problema-tarea, el que se refiere a los intentos activos de enfrentarse al estrés, mientras que los términos habituales para afrontamiento orientado a la evitación son afrontamiento focalizado en la emoción o escapismo, el que se refiere a estrategias tales como la rumiación o respuestas emocionales al estrés (Carver et al., 1989). A pesar de ser éstas las distinciones más corrientes, recientemente se desaconseja tanto el uso de las categorías afrontamiento centrado en el problema y afrontamiento centrado en la emoción lo mismo que el afrontamiento de aproximación versus el de evitación (véase Skinner, Edge, Altman y Sherwood, 2003).

En relación con la dureza cognitiva, se acepta que es una variable importante en la relación del estrés de la vida y la salud física y psicológica. Kobasa (1979) acuñó la denominación de “dureza cognitiva” para describir conductas adaptativas de individuos resilientes, es decir, de individuos con alto estrés y baja incidencia de enfermedad. Para Kobasa, los individuos con dureza cognitiva en primer lugar creen que ellos pueden controlar o influir en los acontecimientos; en segundo lugar, tienen un compromiso con las actividades y sus relaciones interpersonales y consigo mismo, en el sentido de que reconocen sus propios

valores distintivos, así como sus metas y prioridades en la vida; en tercer lugar, ven el cambio como un reto más que como una amenaza, lo que indica que están predispuestos a ser cognitivamente flexibles. Kobasa (1979) describe la dureza cognitiva como una variable de la personalidad que tiene tanto aspectos cognitivos como conductuales. En un estudio de gente mayor (entre 65 y 80 años), Sharpley y Yardley (1999) informan de que la dureza cognitiva es un predictor importante de depresión-felicidad, con los individuos altos en dureza cognitiva puntuando más en el extremo de felicidad del continuo.

Nuestra investigación trata de la relación entre las variables de personalidad y el afrontamiento del estrés. Es una hipótesis para nosotros que determinadas variables de personalidad influyen, no sólo en la proclividad a padecer estrés, sino también en los modos o estilos de enfrentarse a las situaciones problemáticas. Reconocen Costa y McCrae (1996) que el Neuroticismo y la Extraversión son dos dimensiones familiares de la personalidad gracias a los trabajos realizados por Hans Eysenck, mientras que las otras tres dimensiones son bastante menos familiares y han sido raramente examinadas en las investigaciones sobre personalidad y afrontamiento. Por esto, entre otras razones, nuestro trabajo intenta hallar también la relación de estas dimensiones de la personalidad con el estrés y el afrontamiento.

La afirmación de Costa et al. (1996) de que la personalidad y el afrontamiento deberían verse como parte de un continuo adaptativo no significa que se esté midiendo lo mismo cuando se evalúan variables de personalidad y conductas de afrontamiento, si no que existen conexiones conceptuales y estructurales entre personalidad y afrontamiento (Watson y Hubbard, 1996; Ferguson, 2001).

En los estudios sobre el síndrome de burnout y personalidad resiliente se habla e investiga sobre los factores protectores frente al burnout y la forma de acrecentarlos, con la intención de reducir el burnout de los profesionales de servicios humanos. Se señalan, como característicos de la resiliencia en respuesta al estrés que produce la vida, los efectos de los modos de afrontamiento y de la dureza cognitiva (Beasley, Thompson y Davidson, 2003). Zung (1998) señala la

correlación significativa entre las puntuaciones bajas en el Maslach Burnout Inventory (MBI) y los factores protectores como el apoyo social y la autoeficacia percibida. El concepto de resiliencia está siendo tenido en cuenta frente al burnout tomado en sentido más amplio que el que se viene estudiando desde hace unos treinta años. Se proponen cambios en el concepto de burnout como consecuencia del estrés crónico en grupos profesionales con ocupaciones en contacto con la gente, para llegar a un concepto que especifique sólo contactos ocasionales con gente y dependencia de su valoración junto con la influencia de estrés crónico (Kebza y Solcova, 1998). Por otra parte, se habla del *eustress* como de un nuevo modo o modelo de superación del estrés, dentro del cual la personalidad resiliente juega un importante papel (Gutiérrez, 2002). También se estudia la resiliencia familiar (Patterson, 2002), la resiliencia ante las pérdidas por fallecimiento y en busca de continuidad social (Bonanno, Papa y O'Neill, 2001), la resiliencia en adolescentes según perfiles de personalidad y afrontamiento (Davey, Eaker y Walters, 2003). Una revisión sobre la personalidad resistente y la dureza se encuentra en Godoy-Izquierdo y Godoy (2002).

Cuando Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) hablan de las características de la personalidad que más se relacionan con el síndrome de burnout, lo hacen refiriéndose a la personalidad resiliente en los siguientes términos:

“Se han estudiado diversos rasgos de personalidad en un intento por descubrir qué tipos de gente pueden estar en mayor riesgo de experimentar burnout. La gente que desarrolla **bajos niveles de dureza** (“hardiness”), -la cual conlleva implicación en actividades diarias, un sentido de control sobre lo que ocurre y apertura al cambio-, obtiene superiores puntuaciones de burnout, en particular en la dimensión de cansancio emocional. El burnout es superior entre gente que tiene un **locus de control externo** (atribuyendo los sucesos y logros a otros poderosos o a la suerte) más bien que un locus de control interno (con atribuciones a la propia capacidad y esfuerzo). Se ha informado de similares resultados en relación con los estilos o **modos de afrontamiento** y el burnout. Quienes están afectados de burnout se enfrentan a los sucesos estresantes de forma más bien pasiva y a la

defensiva, mientras que el afrontamiento activo y de confrontación se asocia a un burnout menor. En particular, el afrontamiento de confrontación se asocia con la dimensión de **eficacia**. En otros estudios, las tres dimensiones del burnout han sido relacionadas con inferior **autoestima**.

Se ha argumentado que bajos niveles de *dureza*, pobre *autoestima*, *locus de control externo* y *afrontamiento de evitación o escape* constituyen el perfil del individuo propenso al estrés. Obviamente, los resultados de la investigación sobre burnout confirman este **perfil de personalidad**.

La investigación sobre las dimensiones de personalidad de los Cinco Factores ha encontrado que el burnout se vincula a la dimensión de *neuroticismo*". (*La negrita y la cursiva es nuestra*) (Maslach et al., 2001, pp. 410-411).

Estas apreciaciones de Maslach et al. (2001) alientan el empeño de investigar ese perfil de la personalidad, de propensión al burnout, en diversas ocupaciones, sin que sean necesariamente las consideradas de alto riesgo (como, por ejemplo, las de Kash et al., 2000, que estudian los efectos de las dimensiones de personalidad y del estrés sobre las puntuaciones en burnout, todo ello en médicos oncólogos, enfermeras y personal del centro, en un hospital de investigación sobre el cáncer, de Nueva York). El trabajo de los profesionales de Servicios humanos presenta peculiaridades o aspectos únicos de estrés, como se ha puesto de manifiesto recientemente (Dollard et al., 2003): la disonancia emocional y los estresores sociales relacionados con el cliente. Para afrontar con éxito tales estresores únicos se propone que es crucial el apoyo social y el entrenamiento en separación de roles. Es más, antecedentes como la personalidad y el apoyo social se relacionan de modo diferente con las dimensiones del burnout (Zellars y Perrewé, 2001; Brown, Prashantham y Abbott, 2003). No faltan los estudios transculturales que se interesan por la relación entre el apoyo social y el burnout (v.g., Pines, Ben-Ari, Utasi y Larson, 2002).

En estudiantes universitarios también se estudia actualmente la utilización del apoyo social ante el estrés, junto con las diferencias de género (Day y Livingstone,

2003). Respecto al instrumento de medida, hay investigadores que se inclinan por aplicar el MBI también a estudiantes, aunque con las modificaciones necesarias (Agut, Grau y Beas, 2001; Schaufeli et al., 2002; Martínez, Marques, Salanova y Lopes, 2002).

En mujeres “Amas de casa” los estudios de burnout todavía son aún más escasos que en estudiantes. En publicaciones de divulgación, desde la consideración del esfuerzo físico y psíquico del ama de casa que conlleva con frecuencia grave riesgo de estrés (Vallejo-Nágera, 2001), pasando por “El estrés en el ama de casa” de “La Vanguardia” (Sanchís, 2002) y llegando al XIV premio Duocastella de investigación en Ciencias Sociales de “La Caixa” al trabajo de Emma Pascual sobre “El ama de casa y el burnout” (Pascual, 2003), se está llamando la atención a un problema como el que en esta tesis se investiga directamente y en comparación con Estudiantes universitarios y Profesionales de Servicios humanos.

SEGUNDA PARTE. EL ESTUDIO EMPÍRICO

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVOS

3.1.1. OBJETIVOS GENERALES

Nos hemos propuesto en esta investigación probar hasta qué punto ciertas *dimensiones relativamente estables de la personalidad* se relacionan con los modos que las personas tienen de afrontar las situaciones que en la vida les resultan *estresantes*.

A su vez, creemos de la mayor importancia comprobar si las *variables de personalidad y los modos de afrontamiento* se hallan significativamente asociados al denominado *Burnout ocupacional*.

Esta última implicación la hemos querido investigar en primer lugar en *Estudiantes universitarios*, para avanzar un segundo estudio en la ocupación de lo que comúnmente se entiende por “*Amas de casa*”, para aportar en tercer y último lugar el estudio de un grupo que abarca *Profesionales de servicios humanos* a quienes más habitualmente se dirigen las investigaciones sobre el *síndrome de Burnout*.

3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Adoptar el modelo de los Cinco Factores de Personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Apertura mental (o Apertura a la experiencia), Amabilidad y Responsabilidad medidos por el NEO-FFI de Costa y McCrae (1999) como referencia básica y hallar el valor predictivo de estos factores (como variables predictoras) sobre las dimensiones del síndrome de Burnout (como variables criterio):

- ◆ Sobre el Burnout en Estudiantes universitarios (evaluado con la Escala de Burnout F. de Freudenberger (1987);
 - ◆ Sobre las tres dimensiones del Burnout: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal; evaluadas con el MBI de Maslach y Jackson (1997).
2. Comprobar las propiedades psicométricas del instrumento de medida del burnout en Estudiantes universitarios, que con origen en la concepción de Freudenberger (1987) hemos llamado Escala de Burnout F.
 3. Comprobar las propiedades psicométricas del MBI, o Inventario “Burnout” de Maslach, en Maslach y Jackson (1986 y 1997). Verificar la existencia de las tres dimensiones y su fiabilidad en el colectivo de Amas de casa y en el de profesionales de Servicios humanos: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.
 4. Examinar las características de la personalidad según resultan medidas por las *BEEGC-20* (Palenzuela et al., 1997) y en relación a los *Cinco Factores*.
 5. Hallar las relaciones de las variables de personalidad, modos de afrontamiento y Burnout entre los grupos estudiados.
 6. Calcular una medida del “perfil de la personalidad” de burnout en Estudiantes y su correspondencia en los otros dos colectivos, mostrando la vulnerabilidad al Síndrome de Burnout de las diferentes variables de personalidad y modos de afrontamiento en un *perfil de personalidad de burnout conjunto*.
 7. Averiguar en qué medida las variables demográficas y profesionales de los sujetos estudiados se hallan asociadas a alguno de los tres factores del síndrome de Burnout (en la 2ª y 3ª muestra).

8. Comprobar la importancia del factor Neuroticismo en la predicción de burnout.Cuál es su importancia relativa en los análisis de regresión múltiple, en las tres muestras objeto de estudio.

En su medida como Estabilidad emocional, esperamos que sea el Factor que más varianza explique de las variables de personalidad. Ello se debe al peso en ese mismo factor de variables como autoestima, autoconcepto, autoeficacia y éxito, de acuerdo con Judge, Erez, Bono y Thoresen (2002) y Manga (2003) que sugieren un “constructo común” que subyace a todas estas variables y a las de bienestar psicológico medidas con las escalas EBP de Sánchez-Cánovas (1998).

9. Predicción del burnout a partir de los Cinco Factores: Comprobar, a partir del modelo de los Cinco Factores, la varianza explicada del burnout F en Estudiantes, y de las dimensiones del MBI en Amas de casa y profesionales de Servicios humanos, especialmente en las puntuaciones de Cansancio emocional.
10. La predicción de los principales modos de afrontamiento (variables criterio) desde los Cinco Factores y las BEEGC-20 (como variables predictoras).
11. Establecer las diferencias de género, tanto en lo que se refiere a las dimensiones de personalidad (medidas por el NEO-FFI) y autoestima, como a los modos de afrontamiento.
12. Proponer las características de la personalidad con mayor resiliencia al burnout, a la luz de los resultados obtenidos en este trabajo de investigación y siguiendo la sugerencia de Maslach et al. (2001) y de Beasley et al. (2003).

3.2. PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO

Han participado un total de 868 personas, residentes en la provincia de León en el momento de realizar el estudio. La característica común de esta muestra es que su condición profesional lleva implícito el trato con personas. En todas ellas, para desarrollar su actividad dependen y se relacionan con otros, que en ocasiones serán usuarios, pacientes, alumnos (compañeros, profesores), maridos e hijos.

Como el objeto de esta investigación es el estudio del estrés en personas que trabajan con personas y que en su actividad dependen directamente de personas, hemos elegido varios grupos profesionales, o de actividad, para enriquecer el estudio.

La muestra total se divide en los siguientes grupos según se muestra en el Cuadro 16.

Cuadro 16. Distribución de la muestra global por grupos

Grupo	Frecuencia	Porcentaje
Estudiantes universitarios	334	38
Amas de casa	286	33
Profesionales de servicios humanos	248	29
Total	868	100,0

La muestra total de sujetos está dividida en grupos profesionales, los cuales vamos a presentar a continuación.

3.2.1. ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Esta muestra la forman 334 estudiantes de la Universidad de León, pertenecientes a varias facultades y escuelas universitarias.

Las pruebas fueron aplicadas, en su mayoría, en el contexto del aula, donde los grupos tenían menos de 50 estudiantes. El porcentaje de participación en las

pruebas, de los estudiantes que asisten a las prácticas es del 100%. El porcentaje de pruebas rechazadas no es superior al 3% del total de pruebas recogidas.

De los 334 alumnos que han participado en esta investigación 178 son varones (53.3 %) y 156 son mujeres (46.7 %).

Cuadro 17. Distribución de la muestra de alumnos por género

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Varones	178	53
Mujeres	156	47
Total	334	100,0

La edad de los alumnos se distribuye entre los 18 y los 43 años, la edad promedio es de 24 años. La desviación típica es 3,436.

3.2.2. AMAS DE CASA

El grupo 'Amas de casa' viene definida por las personas (generalmente mujeres) que se encargan de gestionar el hogar familiar, y entre sus funciones está el cuidado de los hijos y de los otros miembros que conviven en la casa. Hoy en día estas tareas las realizan en su mayoría las mujeres y, en esta muestra, es lo que viene reflejado.

Se aplicaron las escalas a Amas de casa pertenecientes a asociaciones de padres de alumnos, en contextos laborales facilitados por personas conocidas, entre familiares y grupos de ocio y amistad. Se entregaron 385 encuestas directamente y se recogieron 286, el índice de participación fue del 74 %.

Cuadro 18. Distribución de la edad en el grupo "Amas de casa"

N	Media	Mínima	Máxima	Desv. típ.
286	48	21	74	9,03

3.2.3. PROFESIONALES DE SERVICIOS HUMANOS

Este grupo se caracteriza por su actividad profesional, porque realizan un trabajo remunerado que conlleva dedicación prioritaria a la atención de personas. Este grupo está compuesto por 248 Profesionales de servicios humanos como maestros, profesores, médicos, enfermeros, directores de personal, auxiliares de clínica.

De ellos, 105 son trabajadores de centros que se dedican a atender a personas con retraso mental grave que padecen además, deficiencias motoras, sensoriales, trastornos de conducta y de personalidad en una alta proporción. A este grupo se les entregaron directamente 300 encuestas entre los trabajadores de varios de los centros de León y provincia y se recogieron 105 lo que supone un 35 % de personas que respondieron al estudio.

Las pruebas a los 143 profesionales restantes fueron realizadas por los alumnos de la asignatura de Psicología del Trabajo, como parte de un trabajo de campo sobre el estrés laboral y fueron aplicadas entre familiares y personas de confianza de los alumnos. Se entregaron 200 encuestas y se recogieron 143. El porcentaje de participación fue del 71,5 %.

Cuadro 19. Distribución según género en el grupo "Profesionales de servicios humanos.

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Varones	81	32,7
Mujeres	167	67,3
Total	248	100,0

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

En el Cuadro 19 vemos la distribución por género, son 81 varones y 167 mujeres quienes componen este grupo que les denominaremos en adelante “Servicios humanos”.

3.3. VARIABLES CONSIDERADAS EN EL ESTUDIO

Las variables que nos planteamos como objeto de estudio las vamos a describir a continuación, clasificándolas, desde un punto de vista operativo en:

- Variables demográficas
- Variables profesionales
- Variables psicológicas

3.3.1. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Consideramos, dentro de este grupo, aquellas variables que vienen determinadas bien por factores genéticos como el sexo, la edad, condicionada ésta por el momento del nacimiento o de ingreso en la Facultad, así como otras de tipo personal o social. Son variables demográficas recogidas las siguientes:

- Género (se estudia en todos los grupos, excepto en Amas de casa)
- Edad (se estudia en todos los grupos)
- Nivel de estudios (se estudia en Amas de casa y Servicios humanos)
- Años con su pareja actual (se estudia en Amas de casa y Servicios humanos). Esta variable la asimilamos cuando “tiene pareja” a “estado civil casado” y cuando “no tiene pareja” a “estado civil soltero”
- Trabajo fuera del hogar (en Amas de casa).

3.3.2. VARIABLES PROFESIONALES

Conforman este grupo las variables que definen algunas características ocupacionales. Se recogieron, para su estudio, las siguientes:

- Número de personas a cargo (se estudia en Amas de casa y Servicios humanos)
- Tiempo en esta actividad (se estudia en Amas de casa y Servicios humanos)

Estas variables demográficas y profesionales se evalúan con el Cuestionario Demográfico y Profesional que se presenta en el Anexo.

3.3.3. VARIABLES PSICOLÓGICAS

Denominamos variables psicológicas a las relativas a las características de la personalidad, como son las evaluadas por el Cuestionario NEO-FFI, el Autoconcepto, la Autoestima, los Modos de afrontamiento ante situaciones de estrés. Son variables cognitivas de la personalidad las Expectativas de autoeficacia, Expectativas de éxito y Lugar de control, así como el Burnout. Aunque más adelante se va a hacer una descripción detallada de los instrumentos utilizados, vamos a presentar una relación nominal de las variables y de los instrumentos utilizados para su medición.

3.3.3.1. LOS CINCO FACTORES DE LA PERSONALIDAD

Los Cinco Factores de la personalidad normal se evalúan en todos los grupos estudiados. Son evaluados con el Cuestionario NEO-FFI de Costa y McCrae (1999). Los factores estudiados son:

- Neuroticismo
- Extraversión
- Apertura mental (o Apertura a la experiencia)
- Amabilidad
- Responsabilidad

3.3.3.2. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA

Se estudia en Estudiantes universitarios con los siguientes instrumentos:

- Autoconcepto: Con la Escala de Autoconcepto 16, preparada por Manga (2001).
- Autoestima: Escala de Autoestima de Rosenberg (1965).

3.3.3.3. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

Se evalúan en todos los grupos con las Escalas BEEGC-20 de Palenzuela et al. (1997). Se estudia:

- Lugar de control, comprende:
 - Contingencia,
 - Indefensión y
 - Creencia en la suerte,
- Expectativa de autoeficacia y
- Expectativa de éxito.

3.3.4. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Evaluadas con la Escala “Modos de Afrontamiento” (WOC) de Lazarus y Folkman (1984). Se evalúa en todos los grupos; esta escala estudia los siguientes modos de enfrentarse a las situaciones de estrés:

- Confrontación,
- Distanciamiento,
- Autocontrol (control y aceptación de la responsabilidad),
- Búsqueda de apoyo social,
- Escape, evitación,
- Planificación para la resolución del problema y
- Reevaluación positiva

3.3.5. BURNOUT EN ESTUDIANTES

Esta dimensión se estudia en los Estudiantes universitarios con el Test de Burnout F, que hemos traducido y utilizado en este trabajo de tesis.

3.3.6. BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS

Es evaluado con el MBI de Maslach y Jackson (1997). Las tres dimensiones estudiadas son:

- Cansancio Emocional,
- Despersonalización y
- Realización personal.

3.4. INSTRUMENTOS DE MEDIDA

En la realización de este estudio se han utilizado diversas pruebas, algunas de ellas de uso reciente en nuestro país como el NEO-FFI. Para la evaluación del Burnout hemos utilizado el MBI (*Maslach Burnout Inventory de Maslach* y el test de *Burnout F* de Freudenberger). Se ha empleado la versión nueva y reducida de la Escala de Modos de Afrontamiento de Lazarus y Folkman. La autoestima se ha evaluado con la escala de Autoestima de Rosenberg y se han utilizado pruebas que evalúan dimensiones cognitivas como las Escalas BEEGC de Palenzuela y la Prueba de Autoconcepto elaborada por Manga. Se ha utilizado una Escala de Relaciones Interpersonales, en proceso de validación.

Se va a presentar a continuación una breve descripción de cada una de estas pruebas. En la sección de Anexos se presentarán todas las pruebas.

3.4.1. INVENTARIO NEO REDUCIDO DE LOS CINCO FACTORES (NEO-FFI)

El NEO-FFI es una versión con 60 elementos de la Forma S del NEO PI-R que ofrece una medida de los cinco factores de personalidad. Esta versión reducida que se utiliza en el ámbito de la investigación ofrece una medida, como decíamos, rápida y general de los Cinco Factores de la personalidad, denominados también como los Cinco Grandes. Tiene cinco escalas de 12 elementos cada una que miden los siguientes factores:

El factor NEUROTICISMO manifiesta la tendencia general a experimentar sentimientos negativos, tales como miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpabilidad y repugnancia. Este factor es evaluado por los siguientes 12 ítems:

- *A menudo me siento inferior a los demás.*
- *Rara vez me siento con miedo o ansioso.*
- *A veces me vienen a la mente pensamientos aterradores.*

- *A veces me parece que no valgo absolutamente nada.*
- *A veces las cosas me parecen demasiado sombrías y sin esperanza.*
- *Cuando estoy bajo un fuerte estrés, a veces siento que me voy a desmoronar.*
- *A menudo me siento tenso e inquieto.*
- *A veces me he sentido amargado y resentido.*
- *Soy bastante estable emocionalmente.*
- *Rara vez estoy triste o deprimido.*
- *A veces hago las cosas impulsivamente y luego me arrepiento.*
- *Es difícil que yo pierda los estribos.*

El factor EXTRAVERSIÓN determina el grado de sociabilidad de las personas, pero, además de la vinculación con la gente y la preferencia por grupos y reuniones, los extravertidos son también asertivos, activos y habladores. Les gusta la excitación y la estimulación y tienden a ser de carácter alegre. Son animosos, enérgicos y optimistas.

Se evalúa a través de los 12 ítems siguientes:

- *Soy una persona alegre y animosa.*
- *Disfruto mucho hablando con la gente.*
- *Disfruto en las fiestas en las que hay mucha gente.*
- *No me considero especialmente alegre.*
- *Me gusta tener mucha gente alrededor.*
- *No soy tan vivo ni tan animado como otras personas.*
- *Soy una persona muy activa.*
- *En reuniones, por lo general prefiero que hablen otros.*
- *Huyo de las multitudes.*
- *A veces reboso felicidad.*
- *Me gusta estar donde está la acción.*
- *No me gusta mucho charlar con la gente*

El factor APERTURA A LA EXPERIENCIA: Las personas *abiertas* están interesadas tanto por el mundo exterior como por el interior y sus vidas están enriquecidas por la experiencia. Evalúan este factor los 12 ítems siguientes:

- *A veces, cuando leo poesía o contemplo una obra de arte, siento una profunda emoción o excitación.*
- *La poesía tiene poco o ningún efecto sobre mí.*
- *Tengo una gran variedad de intereses intelectuales.*
- *Me despiertan la curiosidad las formas que encuentro en el arte y en la naturaleza.*
- *Encuentro aburridas las discusiones filosóficas.*
- *Tengo mucha fantasía.*
- *Me gusta concentrarme en un ensueño o fantasía y, dejándolo crecer y desarrollarse, explorar todas sus posibilidades.*
- *Tengo poco interés en andar pensando sobre la naturaleza del universo o de la condición humana.*
- *A veces pierdo el interés cuando la gente habla de cuestiones muy abstractas y teóricas.*
- *Experimento una gran variedad de emociones o sentimientos.*
- *Con frecuencia pruebo comidas nuevas o de otros países.*
- *Rara vez experimento emociones fuertes.*

El factor AMABILIDAD: La persona amable es fundamentalmente altruista. Simpatiza con los demás, está dispuesta a ayudarles y cree que los otros se sienten igualmente satisfechos de hacer esto mismo. Por el contrario, la persona desagradable o antipática es egocéntrica, suspicaz respecto a las intenciones de los demás y más bien opositora que cooperadora.

Se evalúa a través de los 12 ítems siguientes:

- *Tiendo a pensar lo mejor de la gente.*
- *A veces intimido o adulo a la gente para que haga lo que yo quiero.*

- *A veces consigo con artimañas que la gente haga lo que yo quiero.*
- *Si alguien empieza a pelearse conmigo, yo también estoy dispuesto a pelear.*
- *Cuando me han ofendido, lo que intento es perdonar y olvidar.*
- *Mi primera reacción es confiar en la gente.*
- *Algunas personas piensan de mí que soy frío y calculador.*
- *Tengo mucha fe en la naturaleza humana.*
- *Trato de ser humilde.*
- *Creo que la mayoría de la gente con la que trato es honrada y fidedigna.*
- *Puedo ser sarcástico y mordaz si es necesario.*
- *Los mendigos no me inspiran simpatía.*

El factor RESPONSABILIDAD refleja un proceso activo de planificación, organización y ejecución de las tareas. El sujeto responsable es voluntarioso y porfiado. Algunos investigadores se refieren a este factor como Voluntad de logro. Lo evalúan los 12 ítems siguientes:

- *Parece que nunca soy capaz de organizarme.*
- *Tengo unos objetivos claros y me esfuerzo por alcanzarlos de forma ordenada.*
- *Trabajo mucho para conseguir mis metas.*
- *Tengo mucha auto-disciplina.*
- *Antes de emprender una acción, siempre considero sus consecuencias.*
- *Trato de hacer mis tareas con cuidado, para que no haya que hacerlas otra vez.*
- *Me esfuerzo por llegar a la perfección en todo lo que hago.*
- *Soy eficiente y eficaz en mi trabajo.*
- *Soy una persona productiva, que siempre termina su trabajo.*
- *En ocasiones primero actúo y luego pienso.*
- *Hay tantas pequeñas cosas que hacer que a veces lo que hago es no atender a ninguna.*

- *Muchas veces no preparo de antemano lo que tengo que hacer.*

Esta versión abreviada es la que se utiliza en investigación, como nosotros hemos hecho.

El NEO-FFI se puede aplicar de manera individual o colectiva. Nosotros lo hemos aplicado colectivamente a los estudiantes y de manera individual a los otros grupos estudiados.

No hay límite de tiempo para contestarlo, como en la mayoría de los cuestionarios de personalidad, aunque los sujetos suelen tardar de 10 a 15 minutos en contestarlo.

Sus autores son Paul T. Costa, Jr. y Robert R. McCrae. Hemos utilizado la versión adaptada en 1999 por TEA Ediciones.

Se responde según una escala de tipo Likert con cinco opciones de respuesta que van de 0 a 4.

3.4.2. ESCALA DE BURNOUT F

Esta escala es una adaptación de la primera escala que utilizó Freudemberger (1980) para evaluar el estado en que se encontraban los trabajadores voluntarios que atendían a personas drogodependientes en una institución. Este test fue aplicado a todos los estudiantes con el fin de evaluar su nivel de Burnout.

Consta de 15 ítems en los que se valora, en una escala tipo Likert, en el se le pide al estudiante que se posicione respecto al contenido de cada ítem, teniendo que elegir en una graduación de respuestas que miden la frecuencia de ciertas conductas, sentimientos y pensamientos utilizando expresiones como *siempre* (5), *bastante* (4), *por término medio* (3), *pocas veces* (2) y *nunca* (1). Todos los ítems están redactados en forma positiva.

La traducción al español y la adaptación a la población de estudiantes han sido realizadas por la autora de este trabajo con la intención de evaluar el Burnout en estudiantes. Concretamente se han modificado los ítems 3 y 11 para que tengan referencia directa a las ocupaciones académicas.

Está en proceso de estudio, por lo que se ha aplicado también en una muestra de Amas de casa, con el propósito de hallar su relación con el Inventario Burnout de Maslach (MBI).

Con los 15 ítems del Cuestionario Burnout F hemos medido el burnout experimentado por estudiantes universitarios. Los ítems del cuestionario son los siguientes:

Ítems de la Escala de Burnout F:

1. ¿Te fatigas con facilidad? ¿Estás agotado, sin energía?
2. ¿Te exasperas cuando la gente te dice: No estás en forma desde hace algún tiempo?
3. ¿Estudias cada vez más mientras que tu rendimiento disminuye?
4. ¿Tienes una actitud más insolente, desconsiderada y abusiva con quienes te rodean?
5. ¿Sientes a menudo una melancolía que no te puedes explicar?
6. ¿Olvidas algunas veces tus citas, palabras, efectos personales?
7. ¿Estás más irritable, más colérico o más contrariado?
8. ¿Ves cada vez menos a tu familia y a tus amigos íntimos?
9. ¿Estás demasiado ocupado en tus estudios como para entretenerte en tareas normales como ir al cine, llamar por teléfono, enviar felicitaciones?
10. ¿Sufres enfermedades físicas como dolor de cabeza, resfriados, dolores?
11. ¿Te sientes perdido cuando la jornada de estudio llega a su fin?
12. ¿La alegría parece que haya huido de tu vida?

13. ¿Eres incapaz de aguantar bromas que puedan hacer respecto de ti?
14. ¿La actividad sexual te parece una molestia más que una fuente de placer?
15. ¿Descubres que no tienes nada que decir a los demás?

Aunque se puede adoptar una medida unidimensional del burnout (v.g., Pines, Aronson y Kafry, 1981), nosotros hemos preferido el Burnout F, multifactorial, que con ligeras variaciones puede aplicarse apropiadamente a estudiantes universitarios. También es multidimensional el MBI, o *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1997), que nosotros hemos aplicado a Amas de casa y a Servicios humanos. En ocasiones, los investigadores seleccionan *ad hoc* alguna escala del MBI con el objeto de utilizar un constructo unidimensional como, por ejemplo, han hecho De Vries y Van Heck (2002) al utilizar como cuestionario que mida la fatiga sentida por los participantes la escala de *Cansancio Emocional* del MBI, en un intento de relacionar la fatiga asociada al trabajo con las dimensiones de personalidad según el modelo de los Cinco Factores. Ellos opinan que se suele medir *ad hoc* la fatiga, en este caso el burnout como desgaste o cansancio emocional, cuando se examinan sus relaciones con la personalidad. Schaufeli y Enzmann (1998) analizan el tipo de investigaciones y muestras a las que conviene una medida unidimensional o multidimensional de burnout.

3.4.3. MBI. INVENTARIO MASLACH DE BURNOUT

Sus autoras son Christina Maslach y Susan E. Jackson. La adaptación española de la prueba, los estudios estadísticos y la redacción del Manual han sido realizados por Nicolás Seisdedos, técnico del Departamento de I+D de TEA Ediciones en 1997.

Evalúa tres dimensiones del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.

El CANSANCIO EMOCIONAL se manifiesta en sentimientos de estar emocionalmente agotado y exhausto por desarrollar el trabajo o la actividad con personas. Se evalúa con los siguientes nueve ítems

- *Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*
- *Me siento cansado al final de la jornada de trabajo*
- *Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo*
- *Trabajar todo el día con **personas** es un esfuerzo*
- *Me siento quemado por mi trabajo*
- *Me siento frustrado en mi trabajo*
- *Creo que estoy trabajando demasiado*
- *Trabajar directamente con **personas** me produce estrés*
- *Me siento acabado*

La DESPERSONALIZACIÓN: representa la falta de sentimiento y poca respuesta hacia quienes reciben el servicio que da el profesional. La evalúan los siguientes cinco ítems:

- *Creo que trato a las **personas** como si fueran objetos impersonales*
- *Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión*
- *Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente*
- *No me preocupa lo que le ocurre a algunas **personas** a las que doy servicio*
- *Creo que las **personas** que trato me culpan de sus problemas*

La REALIZACIÓN PERSONAL: Es el sentimiento de competencia y éxito en la tarea profesional que se realiza. Es evaluada por los 8 siguientes ítems:

- *Fácilmente comprendo cómo se sienten las **personas***
- *Trato muy eficazmente los problemas de las **personas***
- *Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás*

- *Me siento muy activo*
- *Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio*
- *Me siento estimulado después de trabajar en contacto con **personas***
- *He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión*
- *En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma*

En este estudio hemos utilizado las puntuaciones directas obtenidas de aplicar la escala.

Este test se diseñó para medir el estrés en ocupaciones que dan apoyo y ayuda a personas, donde el síndrome de estrés laboral asistencial ha sido más universalmente detectado. El MBI se construyó explícitamente para uso de los profesionales de los servicios humanos (Maslach y Jackson, 1997) por esta razón los datos psicométricos más relevantes de la fiabilidad y validez se han obtenido en muestras de este tipo de profesionales.

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

3.4.4. WOC - RR. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. CUESTIONARIO ABREVIADO

Autores: Richard Lazarus y Susan Folkman.

Elaboraron Lazarus y su equipo varios instrumentos psicométricos para evaluar el afrontamiento. Uno de los procedimientos más empleados es el Ways of Coping Questionnaire (WCQ), traducido al español como Modos de Afrontamiento.

La primera versión de “Modos de afrontamiento” (Folkman y Lazarus, 1980) era una escala que tenía 68 ítems y ocho escalas, con el fin de describir una serie amplia de estrategias cognitivas y comportamentales que la gente utiliza cuando

se enfrenta con situaciones estresantes de la vida. Actualmente (Lazarus y Folkman, 1986) se ha realizado una versión abreviada, derivada de análisis factoriales, que consta de 25 ítems y 7 escalas. Las escalas se describen a continuación.

CONFRONTACIÓN. Describe los esfuerzos activos para alterar la situación. Se evalúa a través de los siguientes ítems:

- *Si hay un responsable, intento hacerle cambiar de forma de pensar.*
- *Manifiesto mi indignación a la persona responsable del problema o de la situación.*
- *Me mantengo firme y lucho por lo que deseo.*

DISTANCIAMIENTO. Describe los esfuerzos para separarse de la situación, con alusión a la creación de un punto de vista positivo. Esta escala se evalúa con los siguientes ítems:

- *Intento seguir como si nada hubiese ocurrido.*
- *Intento olvidarme del tema.*
- *No permito que la situación me domine; me niego a pensar demasiado en ello.*

AUTOCONTROL-CONTROL. A esta escala se ha unido una de las 8 originales (por esta razón ahora son sólo 7), la escala de "Aceptación de la responsabilidad". Mide, pues, autocontrol y aceptación de la responsabilidad. Es evaluada con los siguientes ítems:

- *Intento no cerrarme todas las puertas, dejando siempre alguna posible salida.*
- *Procuro guardar mis sentimientos para mí mismo.*
- *Asumo que yo mismo me he buscado el problema.*
- *Intento no actuar precipitadamente, no seguir el primer impulso.*
- *Intento que los demás no sepan lo mal que me van las cosas.*

BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL. Describe los esfuerzos por buscar apoyo y ayuda en otras personas. Aceptan los autores que esta escala puede incluir modos de afrontamiento centrados en el problema y modos centrados en la emoción. Se evalúa con los ítems:

- *Procuro hablar con alguien que tenga más información que yo para tener así más conocimientos sobre el problema.*
- *Pido consejo a algún familiar o amigo en quien confío.*
- *Le cuento a alguien lo que me está pasando.*

ESCAPE-EVITACIÓN. Describe el pensamiento desiderativo que sugiere huida y evitación. Se mide con los ítems:

- *Espero que ocurra algún milagro, o que pase el tiempo y cambien las cosas.*
- *Busco sentirme mejor comiendo, fumando, bebiendo, tomando medicamentos o drogas.*
- *Evito, en general, estar con gente, me aísla.*
- *Deseo que tal situación no esté ocurriendo, o poder estar por encima de ella de alguna manera.*
- *Imagino en qué forma me gustaría que se solucionaran las cosas.*

PLANIFICACIÓN. Se intenta la resolución del problema mediante una aproximación de análisis de ese problema y la puesta en marcha un plan de acción. Es evaluada con los ítems:

- *Elaboro un plan de acción y lo pongo en funcionamiento.*
- *Sé lo que tengo que hacer, así que me esfuerzo aún más para conseguir que las cosas se arreglen.*

REEVALUACIÓN POSITIVA. Esta escala describe los esfuerzos por dar un significado positivo a la situación. La evalúan los ítems siguientes:

- *Procuro salir de la experiencia mejor que cuando entré en ella.*

- *Intento redescubrir lo que es realmente importante en la vida.*
- *Intento cambiar en algo mi forma de ser.*
- *Intento recuperar la fe, rezo.*

3.4.5. BEEGC-20. BATERÍA DE ESCALAS DE EXPECTATIVAS GENERALIZADAS DE CONTROL

Con esta batería hemos abordado las diferencias individuales en *expectativas del lugar de control* en la atribución de la conducta, así como en expectativas de éxito personal (autoeficacia y éxito). Sus autores son López Palenzuela et al. (1997).

Las escalas BEEGC-20 pretenden medir tres expectativas de control:

- Locus de control, escala que es multidimensional al estar integrada por las tres dimensiones:
 - Contingencia o lugar de control interno
 - Indefensión,
 - Creencia en la Suerte,
- Expectativa de Autoeficacia, y
- Expectativa de Éxito.

CONTINGENCIA o LUGAR DE CONTROL INTERNO. Algunas personas creen que son autónomas, que son dueñas de sus destinos y asumen la responsabilidad personal de lo que les sucede, ven el control de sus vidas como algo que proviene de su interior. Su lugar de control es interno porque tienen la creencia de que los acontecimientos que les suceden son contingentes con su conducta.

Se evalúa a través de los ítems:

- *Lo que yo pueda conseguir en mi vida tendrá mucho que ver con el empeño que yo ponga.*
- *Dependiendo de cómo yo actúe así me irá en la vida.*

- *En general, lo que pueda sucederme en mi vida estará en estrecha relación con lo que yo haga.*
- *Si lucho y trabajo duro podré conseguir muchas cosas en mi vida.*

INDEFENSIÓN significa que, cuando los organismos (animales y humanos), son expuestos a hechos incontrolables, su conducta resulta alterada como consecuencia de esa exposición (Palenzuela, 1996). Es la indefensión aprendida.

Es evaluada según los ítems:

- *No merece la pena en absoluto esforzarse ni luchar en este mundo, todo está corrompido.*
- *De nada sirve el que yo sea competente pues la mayoría de las cosas están amañadas.*
- *¡Para que engañarnos! lo único que cuenta en la vida son los enchufes.*
- *Nada importa lo que yo valga, todo está manejado por la gente con poder.*

CREENCIA EN LA SUERTE se define como la percepción de que los acontecimientos positivos o negativos no tienen relación de dependencia con la propia conducta, por lo que están fuera del alcance del control personal.

La evalúan los ítems siguientes:

- *Lo que pueda sucederme en la vida tendrá que ver con la suerte.*
- *Sin la suerte, poco se puede conseguir en la vida.*
- *Para poder conseguir mis metas deberá acompañarme la suerte.*
- *Creo mucho en la influencia de la suerte.*

Estas dos dimensiones, Indefensión y Creencia en la suerte, constituyen el Lugar de control externo (Rotter, 1966).

EXPECTATIVA DE AUTOEFICACIA. Es la creencia en las capacidades que uno tiene para organizar y ejecutar las clases de actos requeridos para manejar situaciones de modo que se alcancen los resultados deseados.

Se evalúa con los siguientes ítems:

- *Son pocas las ocasiones en las que dudo de mis capacidades.*
- *Me siento seguro/a de mi capacidad para realizar bien tareas de la vida diaria.*
- *Raramente me invaden sentimientos de inseguridad en situaciones difíciles.*
- *Me veo con capacidad suficiente para enfrentarme a los problemas de la vida.*

EXPECTATIVA DE ÉXITO o expectativa de resultado, se refiere a las creencias sobre las consecuencias más probables que se derivarán de la ejecución de una conducta. Las expectativas de éxito influyen, fundamentalmente, en el momento en el que un individuo se siente amenazado en la elección de la conducta de afrontamiento.

Se evalúa según los ítems:

- *Normalmente, cuando deseo algo pienso que lo conseguiré.*
- *Tengo grandes esperanzas de conseguir las cosas que más deseo.*
- *Soy optimista en cuanto a la consecución de mis metas.*
- *Creo que tendré éxito en las cosas que más me importan en la vida.*

3.4.6. CUESTIONARIO DE “AUTOCONCEPTO 16”

Este cuestionario de Autoconcepto parte de la técnica que elaboró Stephenson (1953) para investigar el concepto que de sí mismo tiene cada persona. Esta metodología fue utilizada normalmente en psicoterapia para evaluar los efectos logrados en el yo y en investigación en el ámbito de la teoría de la personalidad de Carl Rogers.

La metodología Q propuesta por Stephenson requiere una aplicación individual. Al sujeto estudiado se le presenta un conjunto de tarjetas, cada una con un ítem, que

él debe agrupar en montones de acuerdo con la distribución forzosa que se le señala.

Fierro, 1982, con esta técnica pretendía explorar el concepto de *sí mismo* y de manera más concreta la autoestima del sujeto. Para hallar el índice de autoconcepto-autoestima se requiere considerar como positivos la mitad de los 68 ítems, y como negativos la otra mitad.

A través del análisis factorial Manga elaboró una prueba para evaluar el Autoconcepto reduciendo los 68 ítems iniciales a 16, por eso llamamos a este cuestionario "Autoconcepto 16".

La prueba de AUTOCONCEPTO 16 que nosotros aplicamos conlleva los siguientes 16 ítems de los 68 iniciales:

- *A menudo me exijo mucho a mí mismo*
- *Con mi forma de ser tiendo a disimular, a no manifestarme como soy*
- *Tengo relaciones cordiales con los demás*
- *Dudo acerca de mi capacidad sexual*
- *Me resulta difícil controlarme y no ser agresivo*
- *La mayor parte de la gente que me conoce me quiere bien*
- *Vivo contento*
- *Soy hostil y agresivo con los demás*
- *Soy tolerante*
- *Tengo aptitudes positivas hacia mí mismo, me veo con buenos ojos*
- *He fracasado rotundamente*
- *Veó mi vida confusa, sin horizonte*
- *Me aterroriza todo lo relativo al sexo*
- *Trabajo duro y a conciencia*
- *Me veo obligado muchas veces a defenderme con excusas, auto justificándome*
- *Estoy desesperado*

Esta prueba utilizada para la evaluación del Autoconcepto se presenta íntegra, con la forma de corrección en el Anexo.

El análisis factorial ha permitido comprobar que se trata de una prueba heterogénea y, por ello, multifactorial. Incluye factores como sensación de fracaso, hostilidad hacia los demás, aceptación social, temor relativo al sexo, motivación de logro y falta de autenticidad. Todos ellos se han puntuado positivamente de modo que la máxima puntuación posible es de 80 y la mínima de 16 (Manga, 2001).

3.4.7. ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSENBERG

Consta de 10 ítems que evalúan la actitud de las personas hacia sí mismas. Fue diseñada como una medida unidimensional de la autoestima global (Rosenberg, 1965). Consta de 10 ítems que son afirmaciones positivas o negativas sobre cómo se siente el sujeto. La Escala de Autoestima de Rosenberg se puntúa como una escala tipo Likert de cuatro puntos, abarcando desde *muy de acuerdo* = 1, hasta *muy en desacuerdo* = 4. Los ítems formulados de forma negativa se corrigen en sentido inverso. La fiabilidad y validez de esta escala han sido demostrada en numerosos estudios (v. g., Fleming y Curtney, 1984). También se ha estudiado su dimensionalidad, su estabilidad y su correlación con las dimensiones de la personalidad según los Cinco Grandes (v. g., Pullmann y Allik, 2000).

Los ítems de esta escala son, en castellano:

- *Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás*
- *Me inclino a pensar que, en conjunto, soy un fracasado.*
- *Creo que tengo varias cualidades buenas.*
- *Puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.*
- *Creo que no tengo muchos motivos para sentirme orgulloso de mí.*
- *Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.*
- *En general, estoy satisfecho conmigo mismo.*

- *Desearía valorarme más a mí mismo.*
- *A veces me siento verdaderamente inútil.*
- *A veces pienso que no sirvo para nada.*

3.4.8. CUESTIONARIO DEMOGRÁFICO Y PROFESIONAL

Los datos demográficos, como género, edad, y los profesionales como situación laboral, etc., fueron recogidos según el cuestionario en el que se solicitaba que respondieran a los siguientes datos que vienen a continuación:

DATOS DEMOGRÁFICOS

- *Género*
- *Edad*
- *Años con su actual pareja*
- *Nivel de estudios*
- *Situación laboral (Trabajo fuera del hogar, en Amas de casa)*

DATOS PROFESIONALES:

- *Tiempo en esta ocupación*
- *Número de personas a cargo*

3.5. PROCEDIMIENTO

Los datos de los estudiantes universitarios se obtuvieron de alumnos de varias facultades y escuelas universitarias de la Universidad de León, en su mayoría en horas de prácticas en el contexto del aula, donde los grupos tenían menos de 50 estudiantes. El porcentaje de participación en las pruebas, de los estudiantes que asisten a las prácticas es del 100%. El porcentaje de pruebas rechazadas no es superior al 3% del total de pruebas recogidas.

Se aplicaron las escalas a Amas de casa pertenecientes a asociaciones de padres de alumnos, en contextos laborales facilitados por personas conocidas, entre familiares y grupos de ocio y amistad. Se entregaron 385 encuestas directamente y se recogieron 286, el índice de participación fue del 74 %.

El grupo Servicios humanos está formado por 105 son trabajadores de centros que se dedican a atender a personas con retraso mental grave que padecen, además, deficiencias motoras, sensoriales, trastornos de conducta y de personalidad en una alta proporción. A este grupo se entregaron 300 cuestionarios entre los trabajadores de varios de los centros de León y provincia y se recogieron 105 lo que supone un 35 % de personas que respondieron al estudio. A los 143 profesionales restantes les fueron aplicadas por los alumnos de la asignatura de Psicología del Trabajo del curso 2001-2002, como parte de un trabajo de campo sobre el estrés laboral y fueron aplicadas entre familiares y personas de confianza de los alumnos. Se entregaron 200 encuestas y se recogieron 143. El porcentaje de participación fue del 71,5 %.

Los cuestionarios aplicados a cada grupo son los que se expresan en el Apartado 3.3. de este capítulo y los que no están comercializados se añaden en el Anexo 1 de esta tesis.

3.6. MÉTODO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

El método de investigación es la norma general a la hora de estudiar un fenómeno, en tanto que el diseño es la estrategia concreta de aplicación del método. En psicología se utilizan fundamentalmente tres tipos de métodos: el experimental, el comparativo y el de observación natural.

Nosotros utilizamos el método comparativo, propio de la Psicología Diferencial, que trata con sujetos humanos sobre los que determinadas variables no pueden modificarse a voluntad del experimentador. El método comparativo da lugar a dos tipos principales de diseño, el propiamente comparativo y el correlacional.

El diseño comparativo nos sirve para conocer las diferencias entre los grupos objeto de estudio y, para ello, utilizamos técnicas estadísticas univariadas y multivariadas. El diseño correlacional nos va a mostrar el entramado de relaciones que rigen las variables bajo estudio. El diseño correlacional puede ser de covariación y predictivo. Las características de los tipos de diseños del método comparativo se describen en Sánchez-Cánovas y Sánchez-López (1994, cuadro 2.1. de pág. 62).

En cuanto a las técnicas de análisis de datos, último paso del diseño metodológico (Sánchez-Cánovas y Sánchez-López, 1994), éstas pueden clasificarse según varios criterios, entre los que se cuentan el propósito del investigador, los requisitos de las muestras y el número de variables. Por ello, en nuestro estudio predominan las técnicas de análisis de datos de diferencias de medias y análisis factorial, aunque damos la mayor importancia a las técnicas predictivas del análisis de regresión. Todo ello, según aconsejan los expertos en este campo, como por ejemplo, Del Rincón, Arnal, Latorre y Sans (1995), Martínez-Arias (1999), Etxeberria (1999) y García, Gil y Rodríguez (2000).

Para los análisis estadísticos hemos utilizado el SPSS 11.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*), en su versión en Español, elaborado por Hull y Nie (1999), el cual es, quizás, el paquete estadístico con más difusión a nivel mundial.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LAS ESCALAS

4.1.1. MBI. INVENTARIO MASLACH DE BURNOUT

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Como no se han encontrado estudios que investiguen el síndrome de Burnout en Amas de casa utilizando el MBI, uno de nuestros primeros propósitos fue comprobar la fiabilidad de las escalas propuestas por Maslach y Jackson (1997) para esta muestra. Por ello calculamos el Alfa de Cronbach para cada una de las escalas que componen el inventario. En la Tabla 1 se muestran los resultados, de cuyo análisis se desprende que la escala *Cansancio Emocional* tiene un grado de fiabilidad (Alfa de Cronbach = ,85) similar al obtenido en el estudio realizado por Menezes (2000) con una muestra de cuidadores de ancianos. De Vries y Van Heck (2002) han obtenido un Alfa de Cronbach para Cansancio emocional e ,86. Vemos que la fiabilidad de esta escala es bastante aceptable para medir la variable Cansancio Emocional en el grupo Amas de casa.

Tabla 1. MBI (Inventario de Burnout de Maslach). Consistencia interna de las Escalas. Alfa de Cronbach.

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Amas de casa. N = 286	,85	,42	,76
Servicios Humanos. N = 137	,81	,46	,77
<i>Total N = 423</i>	,84	,42	,76

Una puntuación algo inferior se obtiene en la muestra de Servicios Humanos donde el Alfa de Cronbach es ,81 en la Escala Cansancio emocional, algo inferior a la obtenida en otros estudios, pero suficientemente fiable para evaluar esta dimensión del Burnout.

La fiabilidad de la variable Realización Personal se aproxima en ambos grupos a la puntuación que debe tener una escala para considerarse válida (Alfa de Cronbach = ,76 en Amas de casa y ,77 en el grupo Servicios Humanos).

La fiabilidad de la variable Despersonalización es relativamente baja (Alfa de Cronbach = ,42) en el grupo Amas de casa, y ,46 en el grupo Servicios Humanos.

Debido al discreto valor que obtiene el Alfa en esta escala hemos considerado conveniente realizar el análisis factorial de Componentes Principales, con el fin de comprobar cuáles son los ítems que se agrupan en torno a cada una de las tres escalas del inventario.

ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS

En la Tabla 2 se observan los resultados de los análisis factoriales. Los elementos se ordenan por su pertenencia a cada una de las escalas (Cansancio emocional = CE; Realización personal = RP; y Despersonalización = DP). Se muestran las saturaciones de los elementos en una solución forzada de tres factores, es decir, lo que aporta cada elemento a esta estructura tridimensional. Para una mayor claridad se han suprimido aquellas saturaciones con valor inferior a 0,40. En la última fila se presenta el porcentaje de la varianza total (% Var.) que explica cada factor y, debajo la varianza total que explican los tres factores del inventario.

La Tabla 2 muestra los resultados del estudio realizado en el grupo Amas de casa y en el grupo Servicios humanos, también refleja el total, sumados los dos grupos y, además, bajo el título *Original* presentamos las saturaciones de Maslach y Jackson (1997).

En este análisis factorial rotado se extrajeron tres dimensiones que definen con bastante claridad las tres escalas del MBI. Eliminadas las saturaciones inferiores a ,40 se observa en el grupo Amas de casa que hay únicamente un elemento que entrega parte de su varianza a otra dimensión distinta de la propia. Es el elemento 4: (*Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas*), que pertenece a

Realización Personal donde tiene una saturación de ,40 y pondera también en Despersonalización (-,48) en negativo.

Tabla 2. Análisis factoriales de los elementos del MBI

Item	AMAS DE CASA			SERVICIOS HUMANOS			TOTAL			ORIGINAL		
	CE	RP	DP	CE	RP	DP	CE	RP	DP	CE	RP	DP
1	,75			,78			,76			,74		
2	,68			,62			,66			,73		
3	,72			,71			,73			,66		
6	,57			,57			,56			,61		
8	,78			,81			,80			,84		
13	,62			,56			,62			,65		
14	,70			,57			,66			,56		
16	,57			,46			,55			,54		
20	,54			,42			,53			,65		
5			,57			,55			,56			,67
10			,65			,64			,64			,66
11			,44			,51			,50			,55
15						,57			,41			,62
22												,41
4		,40	-,48		,62			,52			,50	
7		,48			,50			,52			,54	
9		,64			,69			,66			,58	
12		,62			,64			,62			,43	
17		,57			,66			,60			,51	
18		,75			,55			,70			,55	
19		,71			,60			,66			,57	
21		,47			,59			,50			,59	
% Var.	19	8	14	19	8	14	23	7	12	20	11	10
Varianza total explicada:	41%			43%			42%			41%		

(Cansancio emocional = CE; Realización Personal = RP; y Despersonalización = DP. Escalas del MBI).

En este mismo grupo el elemento 15: *(No me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio)* y el elemento 22: *(Creo que las personas que trato me culpan de sus problemas)* no llegan al nivel de ponderación de ,40 por lo que no tienen un peso fuerte en la escala Despersonalización para medir el Burnout en el grupo Amas de casa. En el grupo Servicios humanos es el elemento 22 *(Creo que las personas que trato me culpan de sus problemas)* el único cuyo peso no llega a, 40, también, como veíamos antes, pondera en Despersonalización en el Original de Maslach y Jackson (1986) con el peso mas bajo (,41). Esta razón y el hecho de que esta escala sólo tenga cinco elementos en el original puede ser la causa de que el índice de fiabilidad sea tan bajo para ambos grupos de nuestro estudio (,42 en Amas de casa y ,46 en Servicios

humanos), ya que la escala Despersonalización se queda con tres elementos que ponderan por encima de ,40 en Amas de casa y con cuatro elementos de iguales características en Servicios humanos.

En conjunto, en el grupo Amas de casa se explica, con estas tres escalas, el 41% de la varianza y, en el grupo Servicios humanos, el 43%. Resultados similares se hallaron en el estudio Original de Maslach y Jackson (1997) donde la varianza explicada es el 41%.

Las tres escalas que trascienden de estos análisis están relacionadas, pero la relación establecida entre ellas no es constante, varía, y esta variación depende del grupo de sujetos empleado en el estudio. En la Tabla 3 se presentan los índices encontrados en nuestra investigación, diferenciados en los dos grupos del estudio, y comparados con los índices hallados en el estudio Original de Maslach y Jackson (1997).

Tabla 3. Correlaciones entre escalas del MBI. Correlación de Pearson para cada una de las escalas

	N	CE-DP	CE-RP	DP-RP
Amas de casa	286	,31***	-,31***	-,21***
Servicios humanos	248	,40***	-,26***	-,35***
Total	534	,35***	-,30***	-,27***
<i>Original</i>	<i>1.138</i>	<i>,46***</i>	<i>-,24***</i>	<i>-,33***</i>

*** La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Cansancio Emocional = CE; Despersonalización = DP; Realización Personal = RP

La relación es positiva entre Cansancio Emocional y Despersonalización, siendo más elevada la correlación en el grupo Servicios humanos que en el de Amas de casa. Existe una correlación negativa entre Cansancio Emocional y Realización Personal (-,31 en Amas de casa y -,26 en Servicios Humanos), así como también entre Despersonalización y Realización Personal, como se refleja en la Tabla 3.

4.1.2. ESCALA DE BURNOUT F

Esta escala fue aplicada a una muestra total de 404 casos, de los cuales 326 eran estudiantes y 78 eran Amas de casa. Escogimos este test para evaluar el Burnout en los estudiantes; pero ante la inexistencia de otros estudios similares realizados con él, vamos a realizar una exposición de los resultados estadísticos obtenidos.

ESTUDIO DEL TEST: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de los ítems del test de Burnout F.

	Media	Desv. típ.	N
ITEM.1	2,53	,892	404
ITEM.2	2,22	1,113	404
ITEM.3	2,18	,935	404
ITEM.4	1,79	,842	404
ITEM.5	2,46	1,019	404
ITEM.6	2,27	,985	404
ITEM.7	2,22	1,046	404
ITEM.8	2,15	1,056	404
ITEM.9	2,34	1,110	404
ITEM.10	2,49	,990	404
ITEM.11	1,67	,856	404
ITEM.12	1,83	,880	404
ITEM.13	2,15	,981	404
ITEM.14	1,52	,804	404
ITEM.15	1,80	,796	404

La Tabla 4 nos muestra la media y la desviación típica de cada ítem del test, así como el nº de sujetos a los que se aplicó la prueba. Analizando los resultados, vemos que el ítem 1 (*¿Te fatigas con facilidad? ¿Estás agotado, sin energía?*) es el que obtiene una media más elevada, 2,53 indicando que, entre pocas veces y por término medio se fatigan con facilidad o están agotados, sin energía. La desviación típica es de 0,89, lo que nos indica que uno de cada cuatro valores es 1, es decir, hay mucha variabilidad en las respuestas a este ítem, los estudiantes están respondiendo con todas las opciones posibles. Puede considerarse el ítem que mejor identifica a los estudiantes que padecen Burnout.

Similares características presenta el ítem 10 (*¿Sufres enfermedades físicas como dolor de cabeza, resfriados, dolores?*), con una media de 2,49 y una desviación típica de 0,99; el ítem 5 (*¿Sientes a menudo una melancolía que no te puedes explicar?*) con media de 2,46 y desviación típica de 1,02 y el ítem 9 (*¿Estás demasiado ocupado en tus estudios como para entretenerte en tareas normales como ir al cine, llamar por teléfono, enviar felicitaciones?*) con media de 2,34 y desviación típica 1,11, siendo éste el ítem que mayor variabilidad de respuesta presenta.

Por otro lado, el ítem que tiene una media más baja (1,52) es el 14 (*¿La actividad sexual te parece una molestia más que una fuente de placer?*) y también presenta la menor variabilidad de respuesta (desviación típica de 0,80), este ítem no identifica a los sujetos que presentan problemas de Burnout, lo mismo ocurre con el ítem 11 (*¿Te sientes perdido cuando la jornada de estudio llega a su fin?*) y el ítem 4 (*¿Estudias cada vez más mientras que tu rendimiento disminuye?*) cuyos resultados pueden verse en la Tabla 4.

En la Tabla 5 vemos la correlación de cada ítem consigo mismo y con el resto de los ítems que forman el test. Las correlaciones entre ítems van desde ,533 a ,131 lo que significa que correlacionan entre sí moderadamente, exceptuando el ítem 6 y el ítem 13 que no establecen relación significativa. En la misma tabla se recoge el nivel de significación (Sig.).

Como podemos comprobar, en todas las correlaciones entre los ítems $p < ,05$ (si exceptuamos los ítems 6 y 13) lo que implica el rechazo de la hipótesis nula de que las correlaciones son debidas al azar. Más adelante, previa comprobación de la posibilidad de realizar el análisis factorial, a través de él, comprobaremos que los ítems que más alto correlacionan entre sí, estén en el mismo componente, aquellos cuya correlación sea superior a 0,30.

MATRIZ DE CORRELACIONES

Tabla 5. Matriz de correlaciones

	I.1	I.2	I.3	I.4	I.5	I.6	I.7	I.8	I.9	I.10	I.11	I.12	I.13	I.14	I.15
I.1	1	,354	,380	,326	,486	,304	,480	,169	,248	,421	,222	,406	,124	,257	,358
	,	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,013	,000	,000
I.2	,354	1	,326	,291	,308	,169	,352	,241	,302	,223	,229	,217	,322	,216	,201
	,000	,	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
I.3	,380	,326	1	,289	,276	,165	,375	,158	,189	,120	,224	,423	,124	,219	,233
	,000	,000	,	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,015	,000	,000	,013	,000	,000
I.4	,326	,291	,289	1	,325	,191	,478	,223	,228	,146	,254	,381	,264	,300	,302
	,000	,000	,000	,	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
I.5	,486	,308	,276	,325	1	,244	,530	,223	,146	,373	,321	,533	,229	,192	,384
	,000	,000	,000	,000	,	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000
I.6	,304	,169	,165	,191	,244	1	,391	,241	,222	,207	,211	,232	,030	,205	,278
	,000	,001	,001	,000	,000	,	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,547	,000	,000
I.7	,480	,352	,375	,478	,530	,391	1	,359	,356	,362	,252	,530	,290	,319	,316
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
I.8	,169	,241	,158	,223	,223	,241	,359	1	,419	,113	,203	,240	,184	,177	,278
	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,	,000	,023	,000	,000	,000	,000	,000
I.9	,248	,302	,189	,228	,146	,222	,356	,419	1	,155	,269	,228	,254	,225	,232
	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,	,002	,000	,000	,000	,000	,000
I.10	,421	,223	,120	,146	,373	,207	,362	,113	,155	1	,246	,298	,131	,169	,208
	,000	,000	,015	,003	,000	,000	,000	,023	,002	,	,000	,000	,008	,001	,000
I.11	,222	,229	,224	,254	,321	,211	,252	,203	,269	,246	1	,306	,216	,196	,273
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,	,000	,000	,000	,000
I.12	,406	,217	,423	,381	,533	,232	,530	,240	,228	,298	,306	1	,227	,386	,388
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,	,000	,000	,000
I.13	,124	,322	,124	,264	,229	,030	,290	,184	,254	,131	,216	,227	1	,252	,182
	,013	,000	,013	,000	,000	,547	,000	,000	,000	,008	,000	,000	,	,000	,000
I.14	,257	,216	,219	,300	,192	,205	,319	,177	,225	,169	,196	,386	,252	1	,294
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,	,000

Para mayor claridad las filas impares muestran los valores “r”, las que aparecen sin sombreado y las filas pares representan los valores “p” y están sombreadas.

CONDICIONES NECESARIAS PARA APLICAR EL ANÁLISIS FACTORIAL

Empleamos La Prueba de Esfericidad de Bartlett para probar la hipótesis de que la matriz de correlaciones es una matriz de identidad. En la Tabla 6 se observa que el valor del grado de significación es 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Otro dato que nos indica si es posible el análisis factorial es la *Medida de Adecuación Muestral KMO*, de Kaiser-Meyer-Olkin. Como vemos en la Tabla 6 el valor del KMO es de ,870 según el baremo de Kaiser se aproxima a ,90 que el considera “maravilloso”, pero en nuestro caso, aunque se aproxima, se queda en “meritorio” e indica que la matriz es adecuada para realizar el análisis factorial.

Tabla 6. Índice KMO y test de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,870
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1593,151
	gl	105
	Sig.	,000

Realizada la matriz de correlaciones anti-imagen hemos encontrado 41 residuos, es decir un 39% que presentan valores mayores que 0,05. Esto significa que el grado de ajuste de nuestros datos no es del todo adecuado.

Estas tres pruebas nos indican que los datos obtenidos son adecuados para realizar el análisis factorial y poder resumir la escala en factores comunes o dimensiones.

DETERMINACIÓN DE LAS COMUNALIDADES

Tabla 7. Comunalidades. Método de extracción: Análisis de Componentes principales

	Inicial	Extracción
I.1	1,000	,580
I.2	1,000	,398
I.3	1,000	,365
I.4	1,000	,427
I.5	1,000	,585
I.6	1,000	,566
I.7	1,000	,605
I.8	1,000	,620
I.9	1,000	,622
I.10	1,000	,402
I.11	1,000	,262
I.12	1,000	,567
I.13	1,000	,582
I.14	1,000	,308
I.15	1,000	,360

La Tabla 7 recoge las comunalidades o cantidad de varianza explicada por los componentes. El análisis de componentes principales refleja que las comunalidades iniciales son iguales a uno, esto significa que con todos los componentes se explica totalmente la variabilidad en las respuestas de todas las variables.

Vamos a extraer los factores a través del método de componentes principales. Los tres primeros componentes (con valores mayores que uno) explican el 48,336% del total de la varianza. El primero es el que más contribuye a explicar la varianza total (explica un 32,854%), el segundo explica el 8,373% y el tercero un 7,108%. Por lo tanto, como sólo hay tres autovalores mayores de uno que, como hemos visto, explican en conjunto el 48,336% de la varianza, son tres los factores extraídos.

Tabla 8. Varianza total explicada por los componentes. Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4,928	32,854	32,854	4,928	32,854	32,854	2,956	19,706	19,706
2	1,256	8,373	41,228	1,256	8,373	41,228	2,304	15,359	35,065
3	1,066	7,108	48,336	1,066	7,108	48,336	1,991	13,271	48,336
4	,969	6,459	54,795						
5	,913	6,089	60,884						
6	,821	5,471	66,355						
7	,782	5,210	71,565						
8	,721	4,809	76,374						
9	,700	4,666	81,040						
10	,635	4,237	85,277						
11	,569	3,797	89,073						
12	,510	3,401	92,475						
13	,445	2,969	95,444						
14	,360	2,397	97,841						
15	,324	2,159	100,000						

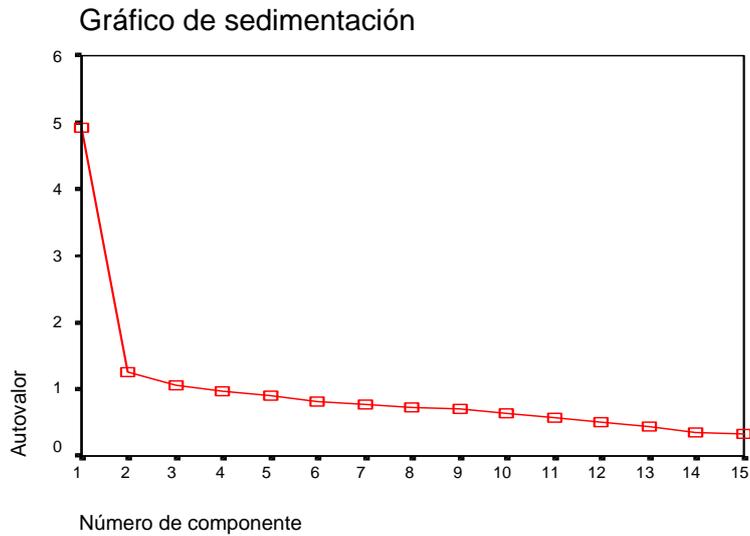


Gráfico 3. Gráfica de sedimentación

El Gráfico 3 también nos da a conocer el número de componentes que van a ser extraídos, estos se reflejan en la gráfica cuando llega la curva a un punto de inflexión que en nuestro caso es el punto 3 del eje de abscisas, por lo que se extraerán tres componentes.

Tabla 9. Matriz de componentes rotados. Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

	Componentes		
	1	2	3
I.1	,733		
I.2		,554	
I.3	,433	,421	
I.4	,339	,543	
I.5	,718		
I.6	,469		,555
I.7	,601	,368	,329
I.8			,761
I.9		,326	,717
I.10	,629		
I.11	,310		
I.12	,635	,399	
I.13		,752	
I.14		,466	
I.15	,469		,321

- a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones

En este análisis factorial rotado se extrajeron tres dimensiones que definen con bastante claridad las tres escalas del Burnout. Eliminadas las saturaciones inferiores a ,30 se observa que hay ocho elementos que entregan parte de su varianza a más de una dimensión. Vamos a ver a continuación en la Tabla 9 la matriz de componentes rotados y como se agrupan estos en tres factores.

Vemos que en el primer componente, que explica el 33% de la varianza, se agrupan el ítem 1, con un peso de ,73; el ítem 5 (peso de ,72); el ítem 10 con ,63 y el 11 con peso de ,31.

Este primer factor comparte pesos con los otros dos, teniendo él su mayor peso en los siguientes ítems: el 3, el 12 y el 15. También tiene otros pesos compartidos, pero su peso es inferior: el 4 y el 6. En total son 10 los ítems que tienen un peso en este factor superior a ,30. El ítem 7 tiene pesos superiores a ,30 en los tres factores.

Estos ítems tienen en común un aspecto importante del Burnout: el agotamiento, la pérdida de estímulos por los que luchar, es el sentimiento de cansancio que tiene el individuo cuando esta solo ante sí mismo. A este primer componente lo vamos a denominar AGOTAMIENTO.

El segundo factor que explica algo más del 8% de la varianza recoge los pesos factoriales del ítem 2, del 13 y del 14, con la máxima ponderación en este factor.

Otros cinco tienen en él pesos compartidos superiores a ,30.

Este segundo factor expresa la idea de cinismo o despersonalización. El sujeto quemado se irrita con los demás, las relaciones con los demás se complican y ya no son placenteras. A este factor lo denominaremos DESCONSIDERACIÓN.

En el tercer factor se agrupan los ítems 8 y 9 con pesos factoriales altos. También pondera en este factor más que en el primero el ítem 6. Otros pesos menores los obtiene el ítem 7 y el 15.

Este tercer factor se aproxima al concepto de falta de realización personal, pero no dentro del trabajo sino fuera, en la vida afectiva, familiar y de relación. Por esta razón a este tercer factor lo denominamos FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL.

Hemos hallado, en consecuencia, tres dimensiones o componentes del síndrome de Burnout, a los que nos referimos a continuación.

1. *Agotamiento*: Significa que la persona ha perdido energía, se siente agotada, sin fuerzas físicas, incluso su organismo se resiente y puede llegar a enfermar. Y también sin energía interior ni alegría para vivir, que se ha vuelto en tristeza, melancolía y en otras ocasiones en irritabilidad y cólera contra sí mismo y contra el mundo circundante.
2. *Desconsideración*: significa que la persona es desconsiderada con los demás, abusiva o insolente en el trato, no tiene en cuenta a los otros. Cualquier cosa que puedan hacer o decir los demás le puede llegar a molestar, incluso las bromas o lo que por naturaleza puede ser una fuente de placer como las relaciones sexuales. Ha perdido la capacidad de disfrutar de la vida y en muchas ocasiones tampoco deja disfrutar a los que le rodean.
3. *Falta de Realización personal*: los sujetos con Burnout no crecen socialmente porque no establecen relaciones positivas con los otros. Demasiado preocupados por su trabajo, encerrados en sí mismos, después de ver cómo sus relaciones fracasan, no disfrutan y van generando a su alrededor un halo de soledad que les protege de los demás y les impide derrochar energías que les faltan, que se les han ido consumiendo, pero que no son capaces de compensar con otras relaciones o actividades más satisfactorias.

ANÁLISIS DE FIABILIDAD POR CONSISTENCIA INTERNA

Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en los 404 sujetos que respondieron al test se obtuvo el índice que muestra la Tabla 10.

La consistencia interna para todo el cuestionario (alfa = 0,85) indica que el test es fiable, que tiene un índice aceptable en consistencia interna para evaluar el Burnout.

Tabla 10. Cuestionario de Burnout. Consistencia interna del Test

Alfa de Cronbach	
	Alfa del test
Nº de ítems	15
N = 404	,85

En la siguiente Tabla 11 se puede ver la contribución de cada uno de los 15 ítems al alfa de toda la escala. Puede verse la modificación del alfa si el ítem desaparece. Así como también la correlación de cada ítem con el total. En la columna correspondiente a esa correlación se puede observar que los ítems con correlación más bajas son el 13, el 6 y el 10 y la correlación más alta corresponde a los ítems 7, el 12 y el 1.

Tabla 11. Media y desviación típica de cada ítem, correlación de cada ítem con el resto de la escala y Alfa de la escala si el ítem desaparece.

	Media de la escala si el ítem desaparece	Correlación total entre los ítems	Alfa si el ítem desaparece
I.1	29,10	,58	,83
I.2	29,40	,47	,84
I.3	29,44	,43	,84
I.4	29,84	,50	,84
I.5	29,17	,57	,83
I.6	29,36	,38	,84
I.7	29,41	,69	,82
I.8	29,48	,41	,84
I.9	29,29	,44	,84
I.10	29,14	,39	,84
I.11	29,96	,43	,84
I.12	29,79	,60	,83
I.13	29,48	,35	,84
I.14	30,10	,42	,84
I.15	29,83	,49	,84

4.2. COMPARACIONES INTRAGRUPPO E INTERGRUPOS

4.2.1. PERFIL DE PERSONALIDAD PARA EL BURNOUT

Tabla 12. Estadísticos del grupo ESTUDIANTES. Comparación por "nivel de Burnout " en las dimensiones de personalidad mediante la prueba t. (Grupo 1 = sin Burnout; grupo 2 = con Burnout, percentil 75 o superior en el cuestionario de Burnout F)

Variables	Grupo	N	Media	Desviación típica	t	p
A-16 Autoconcepto	1	239	67,00	6,118	6,763	,000
	2	86	61,53	7,235		
A.Ros Autoestima	1	240	32,41	3,979	5,530	,000
	2	85	29,62	4,041		
N Neuroticismo	1	238	18,10	6,851	-8,417	,000
	2	85	25,52	7,323		
E Extraversión	1	238	32,50	6,836	2,604	,010
	2	85	30,24	7,064		
O Apertura	1	238	28,00	6,848	-,274	,784
	2	85	28,24	7,109		
F Amabilidad	1	238	29,59	6,289	1,853	,065
	2	85	28,16	5,518		
F Responsabilidad	1	238	30,96	6,752	3,320	,001
	2	85	28,14	6,608		
B Contingencia	1	239	30,44	4,629	2,014	,045
	2	85	29,29	4,188		
E Indefensión	1	239	13,40	6,247	-4,391	,000
	2	85	16,86	6,224		
E Creencia en la suerte	1	239	16,68	6,179	-2,501	,013
	2	85	18,69	6,887		
G Expectativa de Autoeficacia	1	239	25,85	5,160	4,234	,000
	2	85	23,11	5,014		
C Expectativa de Éxito	1	239	28,79	4,632	3,890	,000
	2	85	26,46	5,086		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

En la Tabla 12 vemos la media, en las variables de personalidad, de los estudiantes que puntúan más alto en el burnout F, situándose concretamente en el percentil 75 o superior (grupo 2); el grupo 2 se compara con el grupo 1 que no tiene Burnout (los que puntúan por debajo del percentil 75 en el cuestionario). Las

diferencias de medias son significativas en Autoconcepto ($t = 6,763$; $p = ,000$) y en Autoestima ($t = 5,530$; $p = ,000$). En Neuroticismo la puntuación más alta la obtienen los que puntúan más alto en Burnout, por eso la “t” es negativa ($t = -8,417$; $p = ,000$) y altamente significativa; también llega a ser significativa la diferencia en Extraversión ($t = 2,604$; $p = ,010$) y en Responsabilidad ($t = 3,320$; $p = ,001$). Amabilidad muestra tendencia a ser significativa, pero no alcanza el nivel estadístico suficiente. También en las variables cognitivas de la personalidad, en todas, aparecen diferencias significativas en la prueba “t”, como vemos en Contingencia con puntuaciones $t = 2,014$; $p = ,045$, Expectativa de autoeficacia con $t = 4,234$; $p = ,000$ y Expectativa de éxito ($t = 3,890$; $p = ,000$). Por el contrario, los que tienen más nivel de burnout obtienen puntuación más elevada en Indefensión ($t = -4,391$; $p = ,000$) y en Creencia en la suerte ($t = -2,501$; $p = ,013$).

En cuanto a los modos de afrontamiento, las diferencias entre ambos grupos sólo se dan en el modo Escape, siendo altamente significativas ($t = -4,935$; $p = ,000$), de tal modo que los estudiantes con burnout son los que puntúan más alto en Escape.

Tabla 13. Estadísticos del grupo ESTUDIANTES. Comparación de puntuaciones altas (grupo 2 = percentil 75 y superiores) y bajas (grupo 1 = percentil 25 e inferiores) en el cuestionario de Burnout F y modos de afrontamiento mediante la prueba “t”.

	VARIABLES	Grupo	N	Media	Desviación típica	t	p
A	Autocontrol	1	85	8,24	2,097	,604	,547
F		2	85	8,02	2,459		
R	Búsqueda apoyo social	1	85	6,53	1,810	1,342	,181
O		2	85	6,14	1,959		
N	Confrontación	1	85	5,69	1,813	2,840	,005
T		2	85	4,93	1,696		
A	Distanciamiento	1	85	3,51	1,804	1,561	,120
M		2	85	3,09	1,630		
I	Escape	1	85	4,64	1,969	-5,353	,000
E		2	85	6,35	2,208		
N	Planificación	1	85	4,26	1,226	3,255	,001
T		2	85	3,64	1,271		
O	Reevaluación positiva	1	85	6,42	2,061	1,279	,203
		2	85	6,02	2,018		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

En la Tabla 13 se muestran los modos de afrontamiento del estrés que utilizan con más frecuencia los estudiantes con puntuaciones más bajas en Burnout (grupo 1, con puntuaciones situadas en el percentil 25 e inferiores); vemos que aparecen diferencias significativas con el grupo 2 (puntuaciones en el percentil 75 y superiores) en Confrontación ($t = 2,840$; $p = ,005$), en Escape ($t = -5,353$; $p = ,000$) y en Planificación ($t = 3,255$; $p = ,001$).

Tabla 14. Estadísticos del grupo AMAS DE CASA. Comparación por "nivel de Cansancio emocional" en las dimensiones de personalidad mediante la prueba t . (Grupo 1 = sin Cansancio emocional, por debajo del percentil 75; grupo 2 = con alto Cansancio emocional, percentil 75 y superiores)

Variables	Grupo	N	Media	Desviación típica	t	p
N Neuroticismo	1	211	22,02	7,882	-4,253	,000
	2	75	26,56	8,111		
E Extraversión	1	211	30,89	6,541	3,552	,000
	2	75	27,61	7,674		
O Apertura	1	211	24,48	6,597	1,811	,071
	2	75	22,92	5,812		
F Amabilidad	1	211	31,91	5,536	2,461	,014
	2	75	30,05	5,877		
I Responsabilidad	1	211	33,17	5,707	,486	,627
	2	75	32,79	6,239		
B Contingencia	1	211	29,40	5,094	1,282	,201
	2	75	28,48	5,940		
E Indefensión	1	211	14,56	6,879	-5,416	,000
	2	75	19,57	6,909		
E Creencia en la suerte	1	211	18,84	7,616	-3,020	,003
	2	75	21,95	7,721		
G Expectativa de Autoeficacia	1	211	26,22	5,041	2,922	,004
	2	75	24,19	5,526		
C Expectativa de Éxito	1	211	28,05	5,289	2,561	,011
	2	75	26,08	6,774		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Las puntuaciones obtenidas en las variables de personalidad por las Amas de casa con más Cansancio emocional (grupo 2) reflejan, como podemos ver en la Tabla 14, que hay diferencias estadísticamente significativas con el grupo 1 (nivel sin Burnout) en Neuroticismo ($t = -4,253$; $p = ,000$), en Extraversión ($t = 3,552$; $p = ,000$) y en Amabilidad ($t = 2,461$; $p = ,014$) obtienen menores puntuaciones; así

como las obtienen más altas en Indefensión ($t = -5,416$; $p = ,000$) y Creencia en la suerte ($t = -3,020$; $p = 003$) y menores en Expectativa de autoeficacia ($t = 2,922$; $p = ,004$) y Expectativa de éxito ($t = 2,561$; $p = ,011$). Al igual que en Estudiantes es Escape el modo de afrontamiento más utilizado por las Amas de casa con más nivel de Cansancio emocional ($t = -2,489$; $p = 001$).

Tabla 15. Estadísticos del grupo AMAS DE CASA. Comparación por "Cansancio emocional" y modos de afrontamiento mediante la prueba t . (Grupo 1 = sin Cansancio emocional, percentil 25 e inferiores; grupo 2 = con Cansancio emocional, percentil 75 y superiores)

	Variables	Grupo	N	Media	Desviación típica	t	p
A	Autocontrol	1	72	7,65	2,240	-1,774	,078
F		2	75	8,25	1,853		
R	Búsqueda apoyo	1	72	6,42	1,941	1,505	,134
O	Social	2	75	5,96	1,735		
N	Confrontación	1	72	5,74	1,678	-1,026	,306
T		2	75	6,04	1,899		
A	Distanciamiento	1	72	3,32	1,852	-,698	,486
M		2	75	3,53	1,862		
I	Escape	1	72	5,42	2,342	-3,404	,001
E		2	75	6,71	2,253		
N	Planificación	1	72	4,19	1,182	2,130	,035
T		2	75	3,72	1,494		
O	Reevaluación positiva	1	72	7,19	2,147	,490	,625
		2	75	7,01	2,328		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

La Tabla 15 nos muestra la diferencia en los modos de afrontamiento en las Amas de casa con menor nivel de Cansancio emocional, comparadas con las que presentan puntuaciones altas en Cansancio emocional, a partir del percentil 75. La diferencia fundamental sigue estando en Escape, con diferencia significativa entre los dos grupos ($t = -3,404$; $p = ,001$). Las Amas de casa que tienen no tienen Cansancio emocional obtienen puntuaciones más altas en el modo Planificación que las que sí tienen Cansancio ($t = 2,130$; $p = 035$).

En la Tabla 16 vemos las diferencias en variables de personalidad en Servicios humanos, entre quienes tienen un alto nivel de Cansancio emocional (grupo 2) y

los que tienen menos (grupo 1). Vemos en la prueba “t” que la diferencia de medias es significativa en cuanto al Neuroticismo ($t = -7,090$; $p = ,000$), siendo el grupo 2 el que presenta más Cansancio emocional. Este grupo 2 también alcanza puntuaciones significativamente inferiores en Extraversión ($t = 3,738$; $p = ,000$), en Amabilidad ($t = 3,063$; $p = ,000$) y en Responsabilidad ($t = 2,750$; $p = ,006$).

Tabla 16. Estadísticos del grupo SERVICIOS HUMANOS. Comparación por “nivel de Cansancio emocional” en las dimensiones de personalidad mediante la prueba t. (Grupo 1 = sin Cansancio emocional, percentil inferiores al 75; grupo 2 = con Cansancio emocional, percentil 75 y superiores)

	Variab	Grupo	N	Media	Desviación típica	t	p
N	Neuroticismo	1	182	17,32	6,904	-7,090	,000
		2	66	24,45	7,277		
E	Extraversión	1	182	32,35	6,817	3,738	,000
		2	66	28,47	8,228		
O	Apertura	1	182	29,21	6,657	-,911	,363
		2	66	30,09	6,954		
F	Amabilidad	1	182	31,68	5,823	3,063	,002
F		2	66	29,06	6,258		
I	Responsabilidad	1	182	32,57	5,494	2,750	,006
		2	66	30,18	7,327		
B	Contingencia	1	182	31,09	3,923	2,857	,005
		2	66	29,44	4,311		
E	Indefensión	1	182	10,92	5,444	-3,295	,001
		2	66	13,67	6,717		
E	Creencia en la suerte	1	182	15,71	6,632	-,937	,350
		2	66	16,65	7,951		
G	Expectativa de Autoeficacia	1	182	27,57	4,309	4,526	,000
		2	66	24,55	5,472		
C	Expectativa de Éxito	1	182	29,48	4,551	2,446	,015
		2	66	27,77	5,656		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

En las variables cognitivas de personalidad aparece una diferencia significativamente superior en Indefensión ($t = -3,295$; $p = ,001$) y puntuaciones inferiores en Contingencia ($t = 2,857$; $p = ,005$), Expectativa de autoeficacia ($t = 4,526$; $p = ,000$) y Expectativa de éxito ($t = 2,446$; $p = ,015$) en el grupo que presenta mayores puntuaciones en Cansancio emocional.

Como vemos en la Tabla 17, el único modo de afrontamiento que muestra diferencia significativa entre el grupo 1 (sin Cansancio emocional) y el grupo 2 (puntuaciones altas en Cansancio emocional) es Escape ($t = -5,101$; $p = ,000$).

Tabla 17. Estadísticos del grupo SERVICIOS HUMANOS. . Comparación por "Cansancio emocional" y modos de afrontamiento mediante la prueba t. (Grupo 1 = sin Cansancio emocional, percentil 25 e inferiores; grupo 2 = con Cansancio emocional, percentil 75 y superiores)

Variables	Grupo	N	Media	Desviación típica	t	p
A Autocontrol	1	75	7,57	2,176	,580	,563
F	2	66	7,35	2,427		
R Búsqueda apoyo social	1	75	6,03	1,747	-,705	,482
O	2	66	6,23	1,615		
N Confrontación	1	75	5,37	1,777	-,064	,949
T	2	66	5,39	2,075		
A Distanciamiento	1	75	3,27	1,695	-1,212	,228
M	2	66	3,64	1,927		
I Escape	1	75	4,41	1,994	-5,101	,000
E	2	66	6,15	2,047		
N Planificación	1	75	4,12	1,196	1,109	,269
T	2	66	3,88	1,387		
O Reevaluación positiva	1	75	6,44	2,201	-,117	,907
	2	66	6,48	2,362		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Todos estos análisis coinciden en destacar determinadas variables de personalidad que conforman lo que podemos denominar un **perfil de personalidad** del Burnout, tanto en Estudiantes, como en Amas de casa y en profesionales de Servicios humanos. Podemos comprobar que a ese perfil se une siempre el modo de afrontamiento Escape.

4.2.2. DIFERENCIAS INTRAGRUPO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Esta muestra la forman 334 estudiantes de la Universidad de León, pertenecientes a varias facultades universitarias.

De los 334 estudiantes que han participado en esta investigación 178 son varones (53 %) y 156 son mujeres (47 %).

COMPARACIÓN POR GÉNERO EN PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO

Vamos a ver los resultados de dos de las pruebas aplicadas, el NEO-FFI en su versión de 60 elementos de la Forma S del NEO PI-R que ofrece una medida de los cinco factores de personalidad. Tiene cinco escalas de 12 elementos que miden los siguientes factores de personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad.

La otra prueba, elaborada por Lazarus y su equipo para evaluar el afrontamiento es uno de los procedimientos más empleados, el *Ways of Coping Questionnaire* (WCQ), traducido al español como *Modos de Afrontamiento*. Actualmente (Lazarus y Folkman, 1986) se ha realizado una versión abreviada, derivada de análisis factoriales, que consta de 25 ítems y 7 escalas. Las escalas se describen a continuación: Autocontrol, Búsqueda de apoyo social, Confrontación, Distanciamiento, Escape, Planificación y Reevaluación positiva.

En la Tabla 18 vemos los resultados estadísticos y comparación por género. En ella se muestran diferencias significativas en dos factores de personalidad y en ambos las mujeres obtienen puntuaciones más elevadas. Son las mujeres quienes obtienen puntuaciones significativamente más elevadas ($t = -3,203$; $p < ,000$) en Neuroticismo, la media es de 21,47 y para los varones es de 18,80. El otro factor es Amabilidad. También las mujeres puntúan significativamente más alto

($t = 3,311$; $p = ,001$) en Amabilidad, con una media de 30,46 mientras que para los varones es de 28,28.

En los otros factores de personalidad no se dan diferencias significativas.

Tabla 18. Estadísticos del grupo ESTUDIANTES. Comparación de "género" en las cinco dimensiones de personalidad y siete modos de afrontamiento del estrés mediante la prueba t .

Variables	GÉNERO	N	Media	Desviación típica	t	p
Edad	Varón	178	24	2,81	,153	,879
	Mujer	156	23,94	4,04		
N Neuroticismo	Varón	177	18,80	7,582	-3,203	,001
	Mujer	154	21,47	7,593		
E Extraversión	Varón	177	32,02	7,379	,368	,713
	Mujer	154	31,74	6,439		
O Apertura	Varón	177	28,25	7,128	,426	,671
	Mujer	154	27,93	6,725		
F Amabilidad	Varón	177	28,28	6,531	-3,311	,001
	Mujer	154	30,46	5,289		
I Responsabilidad	Varón	177	29,89	6,748	-,823	,411
	Mujer	154	30,51	6,923		
A Autocontrol	Varón	175	8,28	2,271	2,404	,017
	Mujer	150	7,70	2,042		
R Búsqueda apoyo social	Varón	175	6,01	1,771	-3,700	,000
	Mujer	150	6,71	1,623		
N Confrontación	Varón	175	5,06	1,708	-1,797	,073
	Mujer	150	5,39	1,650		
A Distanciamiento	Varón	175	3,31	1,758	1,282	,201
	Mujer	150	3,07	1,606		
I Escape	Varón	175	5,13	2,269	-2,281	,023
	Mujer	150	5,68	2,028		
N Planificación	Varón	175	3,85	1,306	-,243	,808
	Mujer	150	3,88	1,220		
O Reevaluación positiva	Varón	175	5,86	2,178	-2,173	,031
	Mujer	150	6,32	1,551		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

¿Existen Modos de afrontamiento de las situaciones estresantes diferentes entre varones y mujeres estudiantes?

Del análisis de los datos se deduce que los varones utilizan autocontrol a la hora de enfrentarse a los problemas en mayor medida que las mujeres y que la diferencia de medias es significativa ($t = 2,404$; $p < ,05$). Por su parte, las mujeres cuando se enfrentan a problemas hacen más uso del modo *Búsqueda de apoyo social*, donde $t = -3,70$, para $p < ,001$. También obtienen puntuaciones significativamente diferentes en *Escape* ($t = -2,28$, $p < ,05$), lo que indica que las mujeres utilizan esta estrategia más que los hombres. También existen diferencias significativas en *Reevaluación positiva*, ($t = -2,17$, $p < ,05$) a favor de las mujeres. Las mujeres, como vemos, utilizan en mayor medida que los hombres estos tres modos de afrontamiento (la “ t ” es negativa), mientras que los varones utilizan más autocontrol (“ t ” positiva).

COMPARACIÓN POR GÉNERO EN BURNOUT, AUTOESTIMA, AUTOCONCEPTO Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

En la Tabla 19 se puede ver la diferencia entre varones y mujeres en el Test de Burnout F. Esta diferencia no llega a ser significativa ($t = -1,703$, $p = ,09$), pero sí podemos decir que existe una tendencia por parte de las mujeres a tener puntuaciones más altas en Burnout (media en mujeres = 31,72; media en varones = 30,30).

Las puntuaciones obtenidas en Autoestima (ver Tabla 19) sí son diferentes entre varones y mujeres y estas diferencias son significativas ($t = 3,716$, $p = ,000$), los varones tienen puntuaciones más altas (media = 32,42) en esta variable que las mujeres (media = 30,74).

Como nos muestra la Tabla 19 no se aprecian diferencias significativas en Autoconcepto entre varones y mujeres en la muestra de estudiantes.

Con la *Batería de Escalas de Expectativas Generalizadas de Control (BEEGC-20)* de Palenzuela hemos abordado las diferencias individuales en la atribución de la conducta (Locus o lugar de control interno o Contingencia, Indefensión y Creencia en la Suerte), así como en Expectativas de Éxito personal (Autoeficacia y Éxito).

Como vemos en la Tabla 19 no hay diferencias significativas en Lugar de Control (Contingencia, Indefensión y Creencia en la Suerte) entre varones y mujeres.

Tabla 19. Comparación de género en Burnout y en variables cognitivas de personalidad, mediante la prueba *t*, en la muestra de Estudiantes universitarios.

Test	VARIABLES dependientes	Género	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	p
Burnout F	Burnout	Varón	175	30,30	6,928	<i>-1,703</i>	<i>,090</i>
		Mujer	151	31,72	8,110		
Autoestima Rosenberg	Autoestima	Varón	175	32,42	4,097	3,716	,000
		Mujer	156	30,74	4,081		
Manga	Autoconcepto 16	Varón	175	65,45	6,977	-299	,765
		Mujer	150	65,68	6,744		
B	Contingencia	Varón	175	30,39	4,768	1,007	,315
		Mujer	150	29,88	4,252		
E	Indefensión	Varón	175	13,82	6,131	-1,395	,164
		Mujer	150	14,81	6,736		
E	Creencia en la suerte	Varón	175	17,05	6,573	-534	,594
		Mujer	150	17,43	6,255		
G	Expectativa de Autoeficacia	Varón	175	25,79	5,420	2,489	,013
		Mujer	150	24,35	4,944		
C	Expectativa de Éxito	<i>Varón</i>	<i>175</i>	<i>28,61</i>	<i>5,025</i>	<i>1,693</i>	<i>,091</i>
		<i>Mujer</i>	<i>150</i>	<i>27,70</i>	<i>4,612</i>		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico.
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Aunque sí se dan diferencias en las Expectativas. La Expectativa de Autoeficacia es superior en los varones (media de 25,79) que en la mujeres, cuya media es 24,35, y esta diferencia es significativa ($t = 2,489$, $p = ,013$). Los varones se consideran más eficaces en aquellas tareas que emprenden, por el contrario las mujeres se perciben como menos eficaces.

Y, aunque la diferencia no es significativa, sí se aprecia, también, una tendencia a ser significativa la Expectativa de Éxito a favor de los varones. Ambas, Expectativa de Éxito y de Autoeficacia, influyen en el logro de los objetivos planteados, de manera que cuando ambas son altas es más probable que alcancemos el éxito en las tareas que emprendemos que cuando tenemos expectativas bajas de su consecución.

4.2.3. GRUPO AMAS DE CASA

El grupo 'Amas de casa' viene definido por las personas que se encargan de gestionar el hogar familiar y, entre sus funciones, está el cuidado de los hijos y de los otros miembros que conviven en la casa. Participaron en el estudio 286 mujeres con edades comprendidas entre los 21 y los 74 años, la media de edad es de 48 años y la desviación típica es 9,03.

Las pruebas que se aplicaron para medir las variables de personalidad y el afrontamiento fueron las mismas que para los estudiantes, el NEO FFI y los Modos de Afrontamiento (WOQ).

COMPARACIÓN POR “NIVEL DE ESTUDIOS” EN PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO

La Tabla 20 nos muestra la comparación por *nivel de estudios* en el grupo Amas de casa. Se establecieron dos niveles:

- *Estudios primarios*: se agrupan las Amas de casa que sólo tienen certificado escolar o graduado escolar.
- *Estudios superiores*: aquellas que tienen bachiller superior o estudios universitarios.

Como se puede ver en la Tabla 20, Apertura es la única variable de personalidad que muestra diferencia significativa ($t = -4,850$, $p = ,000$) cuando comparamos a las Amas de casa según su nivel de estudios. Aquellas que tienen nivel de estudios superiores (bachiller superior y estudios universitarios con media = 26,49) tienen puntuaciones significativamente más altas en este factor de personalidad que las Amas de casa con estudios primarios cuya media es 22,77.

Tabla 20. Estadísticos del grupo AMAS DE CASA. Comparación nivel de estudios en las cinco dimensiones de personalidad y *siete* modos de afrontamiento del estrés mediante la prueba *t*.

Test	Variables	ESTUDIOS	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	<i>p</i>
N	Neuroticismo	Primarios	186	23,54	8,232	,940	,348
		Bachiller-Uni.	100	22,59	8,077		
E	Extraversión	Primarios	186	30,04	6,733	,032	,975
		Bachiller-Uni.	100	30,01	7,487		
O	Apertura	Primarios	186	22,77	5,986	-4,850	,000
		Bachiller-Uni.	100	26,49	6,548		
F	Amabilidad	Primarios	186	31,44	5,867	,036	,971
		Bachiller-Uni.	100	31,41	5,334		
I	Responsabilidad	Primarios	186	33,24	5,741	,675	,500
		Bachiller-Uni.	100	32,75	6,112		
A	Autocontrol	Primarios	186	8,03	3,022	,774	,440
		Bachiller-Uni.	100	7,77	2,088		
R	Búsqueda apoyo social	Primarios	186	6,12	2,039	-,468	,640
		Bachiller-Uni.	100	6,23	1,687		
N	Confrontación	Primarios	186	5,82	1,880	,254	,799
		Bachiller-Uni.	100	5,76	1,682		
A	Distanciamiento	Primarios	186	3,53	1,884	2,642	,009
		Bachiller-Uni.	100	2,94	1,656		
I	Escape	Primarios	186	6,08	2,299	1,006	,315
		Bachiller-Uni.	100	5,80	2,156		
N	<i>Planificación</i>	<i>Primarios</i>	<i>186</i>	<i>3,85</i>	<i>1,290</i>	<i>-1,806</i>	<i>,072</i>
		<i>Bachiller-Uni.</i>	<i>100</i>	<i>4,14</i>	<i>1,311</i>		
O	Reevaluación positiva	Primarios	186	7,28	2,183	-,307	,759
		Bachiller-Uni.	100	7,36	1,977		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

En Modos de afrontamiento, es en *Distanciamiento* donde las Amas de casa con nivel de estudios primarios obtienen puntuaciones significativamente más elevadas ($t = 2,642$, $p = ,009$) que las que tienen estudios superiores (bachiller y estudios universitarios), también se da una tendencia a ser significativamente diferentes los resultados en *Planificación* a favor del grupo de Amas de casa que tiene estudios superiores (ver Tabla 20), con puntuación $t = -1,806$ y $p = ,072$.

También nos muestra la Tabla 20 que el resto de las variables no ofrece diferencias significativas en estos grupos.

COMPARACIÓN POR “NIVEL DE ESTUDIOS” EN BURNOUT Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

Utilizando el mismo criterio (nivel de estudios) vamos a realizar a continuación un análisis comparativo del Burnout y de las variables cognitivas de personalidad. Para evaluar el Burnout hemos aplicado el MBI, Inventario Maslach de Burnout.

Tabla 21. Comparación por “nivel de estudios” en Burnout y variables cognitivas de personalidad en AMAS DE CASA. Comparación de medias y prueba *t*.

Test	Variables dependientes	ESTUDIOS	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	p
M	Cansancio Emocional	Primarios	186	21,91	12,302	2,504	,013
		Bachiller y Uni.	100	18,36	9,641		
B	Desperso- nalización	Primarios	186	5,77	5,068	1,185	,237
		Bachiller y Uni.	100	5,05	4,542		
I	Realización personal	Primarios	186	35,39	7,901	-1,416	,158
		Bachiller y Uni.	100	36,81	8,466		
B	Contingencia	Primarios	186	28,62	5,796	-2,350	,019
		Bachiller y Uni.	100	30,16	4,189		
E	Indefensión	Primarios	186	17,41	6,818	5,113	,000
		Bachiller y Uni.	100	13,02	7,112		
E	Creencia en la suerte	Primarios	186	20,78	7,897	3,400	,001
		Bachiller y Uni.	100	17,57	7,047		
G	Expectativa de Autoeficacia	Primarios	186	25,38	5,467	-1,362	,174
		Bachiller y Uni.	100	26,26	4,760		
C	<i>Expectativa de Éxito</i>	<i>Primarios</i>	186	27,11	5,916	-1,701	,090
		<i>Bachiller y Uni.</i>	100	28,32	5,427		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

En la Tabla 21 vemos las tres variables del Burnout. En dos de ellas, Despersonalización y Realización personal, no hay diferencias significativas debidas al nivel de estudios. Sí es significativa la diferencia que se establece en Cansancio emocional. Las Amas de casa con nivel de estudios primarios manifiestan mayor Cansancio emocional (media de 21,91) en tanto que las que tienen estudios superiores la media es de 18,36. Las diferencias son significativas, $t = 2,50$ y $p = ,013$.

Para la evaluación de las variables cognitivas de personalidad utilizamos las escalas BEEGC-20 al igual que para el grupo Estudiantes.

Las Amas de casa con nivel de estudios primarios muestran puntuaciones más bajas en *Contingencia* (Lugar de control interno) (media = 28,62) que las que tienen estudios superiores (media = 30,16), con diferencias significativas ($t = -2,350$; $p = ,019$) entre ambos niveles como se muestra en la Tabla 21.

Son más elevadas las diferencias aún en la variable Indefensión ($t = 5,113$; $p = ,000$). Las Amas de casa que puntúan más alto en Indefensión son las que tienen un nivel de estudios más bajo (media = 17,41) frente al grupo con estudios superiores (media = 13,02).

También se dan diferencias significativas en Creencia en la suerte como se muestra en la Tabla 21, las Amas de casa con menor nivel de estudios tienen puntuaciones más altas (media = 20,78) en Creencia en la suerte que las que tienen más nivel de estudios (media = 17,57), y estas diferencias son significativas ($t = 3,400$; $p = ,001$).

Predomina pues el Lugar de control externo en las Amas de casa con nivel de estudios primarios con respecto a las Amas de casa con más nivel de estudios.

En Expectativa de autoeficacia no se muestran diferencias significativas y en Expectativa de Éxito se da una tendencia a ser más elevada en las Amas de casa con estudios superiores como se ve en la Tabla 21.

COMPARACIÓN POR “RANGO DE EDAD” EN PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO

Hemos establecido dos rangos de edad, el **rango 1** comprende todas aquellas Amas de casa cuya edad es de **49 años o menor**. En el **rango 2** a todas las que tienen **50 o más años**.

Los resultados estadísticos nos muestran únicamente diferencias significativas en una variable de personalidad, en Apertura. Son las Amas de casa más jóvenes

(menores de 49 años) quienes participan en mayor medida de este rasgo de personalidad con una media de 25,06. Las Amas de casa de 50 o más años obtienen una puntuación media de 22,85. La prueba *t* nos indica que esta diferencia es significativa ($t = 2,923$; $p = ,004$).

Tabla 22. Estadísticos del grupo AMAS DE CASA. Comparación por rango de edad en las cinco dimensiones de Personalidad y siete Modos de afrontamiento del estrés mediante la prueba *t*.

Test	Variables dependientes	EDAD	N	Media	Desviación típica.	<i>t</i>	<i>p</i>
N	Neuroticismo	≤ 49 años	158	23,04	7,985	-,380	,704
		≥ 50 años	128	23,41	8,435		
E	Extraversión	≤ 49 años	158	30,21	7,149	,485	,628
		≥ 50 años	128	29,80	6,816		
O	Apertura	≤ 49 años	158	25,06	6,631	2,923	,004
		≥ 50 años	128	22,85	5,971		
F	Amabilidad	≤ 49 años	158	31,11	6,190	-1,035	,302
F		≥ 50 años	128	31,81	4,967		
I	Responsabilidad	≤ 49 años	158	32,84	5,934	-,750	,454
		≥ 50 años	128	33,36	5,795		
A	Autocontrol	≤ 49 años	158	7,78	3,069	-1,072	,285
F		≥ 50 años	128	8,13	2,243		
R	Búsqueda apoyo social	≤ 49 años	158	6,06	2,032	-,982	,327
O		≥ 50 años	128	6,28	1,774		
N	Confrontación	≤ 49 años	158	5,74	1,841	-,588	,557
		≥ 50 años	128	5,87	1,776		
A	Distanciamiento	≤ 49 años	158	3,19	1,789	-1,394	,164
M		≥ 50 años	128	3,49	1,866		
I	Escape	≤ 49 años	158	5,89	2,225	-,752	,453
		≥ 50 años	128	6,09	2,285		
N	Planificación	≤ 49 años	158	3,96	1,398	,067	,947
		≥ 50 años	128	3,95	1,179		
O	Reevaluación positiva	≤ 49 años	158	7,19	2,072	-1,049	,295
		≥ 50 años	128	7,45	2,155		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Los resultados en la escala de Modos de afrontamiento no manifiestan ninguna diferencia en este grupo que pueda ser significativa, no se dan diferencias entre el grupo de mayores de 50 años y las menores.

COMPARACIÓN POR “RANGO DE EDAD” EN BURNOUT Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

La Tabla 23 nos muestra los resultados en las tres dimensiones del Burnout en Amas de casa mayores y menores de 50 años. En ella vemos que únicamente existe diferencia en Despersonalización. Son las mujeres más jóvenes las que más alto puntúan con una media de 6,08, en tanto que las Amas de casa mayores de 50 años tienen una media de 4,82. La prueba *t* refleja que estas diferencias son significativas ($t = 2,182$; $p = ,03$).

Tabla 23. Comparación por “nivel de estudios” en Burnout y en variables cognitivas de personalidad, en la muestra de AMAS DE CASA. Comparación de medias y prueba *t*.

Test	Variables dependientes	EDAD	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	Sigma P<,05
M	Cansancio Emocional	≤ 49 años	158	20,20	11,538	-,762	,447
		≥ 50 años	128	21,25	11,584		
B	Despersonalización	≤ 49 años	158	6,08	5,064	2,182	,030
		≥ 50 años	128	4,82	4,601		
I	Realización personal	≤ 49 años	158	36,38	8,077	1,147	,252
		≥ 50 años	128	35,27	8,156		
B	Contingencia	≤ 49 años	158	29,28	5,104	,426	,670
		≥ 50 años	128	29,01	5,620		
E	Indefensión	≤ 49 años	158	14,77	6,876	-2,904	,004
		≥ 50 años	128	17,23	7,430		
E	Creencia en la suerte	≤ 49 años	158	18,34	7,345	-3,242	,001
		≥ 50 años	128	21,28	7,958		
G	Expectativa de Autoeficacia	≤ 49 años	158	25,82	5,268	,470	,639
		≥ 50 años	128	25,52	5,220		
C	Expectativa de Éxito	≤ 49 años	158	28,13	5,535	1,948	,052
		≥ 50 años	128	26,80	5,986		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico.
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Sin embargo en las “variables cognitivas de personalidad” aparecen diferencias significativas en Indefensión ($t = -2,904$; $p = ,004$), son las Amas de casa mayores de 50 años quienes manifiestan mayor nivel de Indefensión (media = 17,23), la media para las menores de 50 años es de 14,77 y esta diferencia es significativa ($t = -2,904$; $p = ,004$).

También en Creencia en la suerte las mayores de 50 años alcanzan puntuaciones más altas con puntuación media de 21,28, las más jóvenes tienen una media de 18,34 y las diferencias son significativas ($t = -3,242$ para $p = ,001$).

En Expectativa de éxito obtienen puntuaciones más elevadas las Amas de casa menores de 50 años y esta diferencia tiene una alta tendencia a ser significativa ($t = 1,948$; $p = ,052$).

COMPARACIÓN POR “TRABAJO FUERA DEL HOGAR” EN PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO

Si comparamos a las Amas de casa que realizan una actividad remunerada fuera del hogar, es decir, si trabajan fuera del hogar, con las Amas de casa que únicamente realizan esta actividad como ocupación, vemos que en el factor Apertura hay una diferencia significativa en las puntuaciones ($t = -2,138$; $p = ,033$). Las Amas de casa que trabajan fuera alcanzan puntuaciones más altas en este rasgo de personalidad con una media de 25,21, en tanto que aquellas que no trabajan fuera del hogar tienen una media en Apertura de 23,48.

En el factor Neuroticismo hay una tendencia en las puntuaciones a mostrar diferencias significativas ($t = 1,822$; $p = ,070$), siendo las amas de casa que no trabajan fuera del hogar quienes tienen puntuaciones más elevadas en este factor, con una media de 23,78. La puntuación media para las Amas de casa que sí trabajan fuera del hogar es de 21,87.

Cuando comparamos los Modos de afrontamiento en el grupo Amas de casa vemos en la Tabla 24 que las que “no trabajan fuera del hogar” se diferencian del otro subgrupo en que utilizan el Distanciamiento como estrategia para resolver problemas en mayor medida y esta diferencia es significativa (puntuación $t = 2,665$; $p = ,008$).

Tabla 24. Estadísticos del grupo AMAS DE CASA. Comparación de medias según la variable “trabajo fuera del hogar” en las cinco dimensiones de personalidad y siete modos de afrontamiento del estrés mediante la prueba *t*.

Test	Variables dependientes	Trabajo fuera del hogar	N	Media	Desviación típica.	<i>t</i>	p
N	<i>Neuroticismo</i>	No	183	23,78	8,165	1,822	,070
		Si	91	21,87	8,165		
E	Extraversión	No	183	29,62	7,196	-1,186	,237
		Si	91	30,69	6,676		
O	Apertura	No	183	23,48	5,971	-2,138	,033
		Si	91	25,21	6,977		
F	Amabilidad	No	183	31,58	5,643	-,050	,960
F		Si	91	31,62	5,750		
I	Responsabilidad	No	183	32,73	5,873	-1,403	,162
		Si	91	33,79	5,995		
A	Autocontrol	No	183	8,12	2,895	1,183	,238
F		Si	91	7,70	2,424		
R	Búsqueda apoyo social	No	183	6,21	1,876	,108	,914
O		Si	91	6,19	1,943		
N	Confrontación	No	183	5,66	1,880	-1,343	,180
		T	Si	91	5,97		
A	Distanciamiento	No	183	3,55	1,772	2,665	,008
M		Si	91	2,93	1,879		
I	<i>Escape</i>	No	183	6,19	2,294	1,720	,087
E		Si	91	5,69	2,117		
N	Planificación	No	183	3,87	1,318	-1,073	,284
		T	Si	91	4,05		
O	Reevaluación positiva	No	183	7,27	2,192	-,980	,328
		Si	91	7,54	1,934		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico.
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Aunque la diferencia no llega a ser significativa se aprecia tendencia en el grupo Amas de casa que “no trabajan fuera del hogar” a utilizar escape como Modo de afrontamiento para solucionar los problemas ($t = 1,720$; $p = ,087$).

COMPARACIÓN POR “TRABAJO FUERA DEL HOGAR” EN BURNOUT Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

Cuando analizamos el Burnout en las Amas de casa y comparamos por “trabajo fuera del hogar, vemos que no hay diferencias. Ni las que trabajan fuera, ni aquellas que no trabajan manifiestan padecer este síndrome en mayor proporción que las otras como se refleja en la tabla 25.

Tabla 25. Comparación por “trabajo fuera del hogar” en Burnout y variables cognitivas de Personalidad. Comparación de medias y prueba *t*.

Test	Variables dependientes	Trabajo fuera del hogar	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	<i>p</i>
M	Cansancio Emocional	No	183	20,75	11,577	,181	,857
		Si	91	20,48	11,887		
B	Desperso-nalización	No	183	5,62	5,175	,779	,437
		Si	91	5,13	4,336		
I	Realización personal	No	183	35,38	7,845	-1,102	,271
		Si	91	36,54	8,919		
B	<i>Contingencia</i>	<i>No</i>	<i>183</i>	<i>28,83</i>	<i>5,578</i>	<i>-1,883</i>	<i>,061</i>
		<i>Si</i>	<i>91</i>	<i>30,11</i>	<i>4,672</i>		
E	Indefensión	No	183	16,62	7,328	2,496	,013
		Si	91	14,31	7,033		
E	<i>Creencia en la suerte</i>	<i>No</i>	<i>183</i>	<i>20,32</i>	<i>7,875</i>	<i>1,931</i>	<i>,055</i>
		<i>Si</i>	<i>91</i>	<i>18,40</i>	<i>7,510</i>		
G	Expectativa de Autoeficacia	Si	183	25,53	5,176	-,671	,503
		Si	91	25,99	5,646		
C	Expectativa de Éxito	No	183	27,26	5,929	-1,429	,154
		Si	91	28,32	5,511		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico.
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Sí aparece diferencia significativa en Indefensión. Las Amas de casa que “no trabajan fuera” puntúan más alto en Indefensión con una media de 16,62; las que “sí trabajan fuera” tienen de media 14,31. Esta diferencia es significativa ($t = 2,496$, $p = ,013$).

También alcanzan una puntuación más elevada las Amas de casa que “no trabajan fuera” en Creencia en la suerte con una media de 20,32; las que “sí trabajan fuera” tienen media de 18,40. La diferencia manifiesta una elevada tendencia a ser significativa ($t = 1,931$; $p = ,055$).

Además existe una alta tendencia a puntuar más alto en Contingencia o Lugar de control interno ($t = -1,883$; $p = ,061$) a favor de las Amas de casa que “sí trabajan fuera del hogar” cuya media es de 30,11, mientras que la media del otro subgrupo es 28,83.

4.2.4. GRUPO SERVICIOS HUMANOS

Este grupo se caracteriza por su actividad profesional, es decir, porque realizan un trabajo remunerado que conlleva dedicación prioritaria a la atención de otras personas. Conforman este grupo 248 profesionales, a los que denominamos Servicios humanos y sus profesiones son, entre otras: maestros, profesores, médicos, enfermeros, directores de personal, auxiliares de clínica o cuidadores.

De ellos, 105 son trabajadores de centros que se dedican a atender a personas con retraso mental grave con deficiencias motoras, sensoriales y trastornos de conducta y de personalidad, en gran medida asociados al retraso intelectual.

COMPARACIÓN POR “GÉNERO” EN PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO

La comparación en este grupo de profesionales según la variable género muestra diferencias significativas en dos dimensiones de personalidad: Neuroticismo y Amabilidad.

Las mujeres puntúan más elevado en Neuroticismo con media de 20,38 y los varones tienen una media de 16,83. La prueba t nos muestra que estas diferencias son significativas ($t = -3,494$) para un nivel de confianza $p = ,001$.

También las mujeres tienen puntuaciones más altas en Amabilidad, con una media de 31,53; la media para los varones es 29,84. La prueba t nos muestra diferencia significativa entre ambas puntuaciones ($t = -2,084$; $p = ,038$).

En la Tabla 26 pueden verse los siguientes resultados:

Cuando se enfrentan a situaciones de estrés las mujeres del grupo de Servicios humanos utilizan como estrategias de afrontamiento tres modos afrontamiento de manera significativamente más elevada que los varones. Estos modos de afrontamiento son: Búsqueda de apoyo social, Escape y Reevaluación positiva.

Las puntuaciones obtenidas en Búsqueda de apoyo social muestra que las diferencias son significativas ($t = -3,323$ para $p = ,001$) y que son las mujeres las que tienen puntuaciones medias más elevadas.

Tabla 26. Estadísticos del grupo SERVICIOS HUMANOS. Comparación de medias por "género" en las cinco dimensiones de personalidad y siete modos de afrontamiento del estrés mediante la prueba t .

Test	Variables dependientes	GÉNERO	N	Media	Desviación típica.	t	p
N	Neuroticismo	Varones	81	16,83	6,969	-3,494	,001
		Mujeres	167	20,38	7,747		
E	Extraversión	Varones	81	31,31	6,913	-,009	,993
		Mujeres	167	31,32	7,651		
O	Apertura	Varones	81	28,84	6,687	-,984	,326
		Mujeres	167	29,74	6,758		
F	Amabilidad	Varones	81	29,84	6,078	-2,084	,038
		Mujeres	167	31,53	5,964		
I	Responsabilidad	Varones	81	32,17	5,293	,432	,666
		Mujeres	167	31,81	6,484		
A	Autocontrol	Varones	81	7,42	2,126	-,363	,717
		Mujeres	167	7,53	2,208		
R	Búsqueda apoyo social	Varones	81	5,64	1,683	-3,323	,001
		Mujeres	167	6,39	1,650		
N	Confrontación	Varones	81	5,32	1,802	-,379	,705
		Mujeres	167	5,41	1,794		
A	Distanciamiento	Varones	81	3,28	1,637	-,610	,542
		Mujeres	167	3,43	1,848		
I	Escape	Varones	81	4,38	2,059	-3,704	,000
		Mujeres	167	5,45	2,158		
N	Planificación	Varones	81	4,01	1,337	-,099	,921
		Mujeres	167	4,03	1,296		
O	Reevaluación positiva	Varones	81	5,83	2,036	-3,252	,001
		Mujeres	167	6,75	2,119		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

En Escape también las mujeres obtienen medias más altas y estas diferencias son significativas ($t = -3,704$; $p = ,000$).

Otro de los modos de afrontamiento que las mujeres utilizan en mayor medida que los varones cuando se enfrentan a situaciones de estrés es la Reevaluación positiva según muestran sus puntuaciones medias. La diferencia es significativa ($t = -3,252$ para $p = 001$).

COMPARACIÓN POR “GÉNERO” EN BURNOUT Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

En las tres dimensiones del Burnout evaluadas con el MBI no hay diferencias significativas entre varones y mujeres como muestra la Tabla 27.

Tabla 27. Estadísticos del grupo SERVICIOS HUMANOS. Comparación por “género” en Burnout y variables cognitivas de personalidad. Comparación de medias y prueba *t*.

Test	Variab dependientes	GÉNERO	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	<i>p</i>
M	Cansancio Emocional	Varones	81	16,09	10,916	-,900	,369
		Mujeres	167	17,47	11,532		
B	Desperso- nalización	Varones	81	6,05	4,767	1,433	,153
		Mujeres	167	5,02	5,519		
I	Realización personal	Varones	81	37,69	7,426	-,520	,604
		Mujeres	167	38,23	7,714		
B	Contingencia	Varones	81	30,77	4,057	,301	,764
		Mujeres	167	30,60	4,113		
E	Indefensión	Varones	81	11,32	6,344	-,607	,544
		Mujeres	167	11,81	5,719		
E	Creencia en la suerte	Varones	81	14,91	6,569	-1,644	,101
		Mujeres	167	16,47	7,168		
G	<i>Expectativa de Autoeficacia</i>	<i>Varones</i>	<i>81</i>	<i>27,57</i>	<i>4,248</i>	<i>1,841</i>	<i>,067</i>
		<i>Mujeres</i>	<i>167</i>	<i>26,37</i>	<i>5,046</i>		
C	Expectativa de Éxito	Varones	81	29,69	4,179	1,483	,139
		Mujeres	167	28,71	5,218		

- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

En el análisis de las variables de personalidad evaluadas con la escala BEEGC-20 tampoco aparecen diferencias significativas. Únicamente se observa una tendencia a ser significativa la variable Expectativa de autoeficacia a favor de los varones ya que obtienen puntuación media más alta (27,57), la media obtenida por las mujeres es 26,37 como muestra la Tabla 27.

COMPARACIÓN DE MEDIAS POR “ESTADO CIVIL” EN LAS CINCO DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y SIETE MODOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Denominamos “Estado civil casado” a las personas que tienen pareja y/o están casadas y Estado civil soltero” a las que no tienen pareja.

Tabla 28. Estadísticos del grupo SERVICIOS HUMANOS. Comparación de medias por “Estado civil” en las cinco dimensiones de personalidad y siete modos de afrontamiento del estrés mediante la prueba *t*.

Test	Variables dependientes	ESTADO CIVIL	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	p
N	Neuroticismo	Soltero	75	18,85	8,117	-,520	,603
		Casado	172	19,41	7,500		
E	Extraversión	Soltero	75	32,76	7,779	2,011	,045
		Casado	172	30,71	7,183		
O	Apertura	Soltero	75	30,76	7,231	1,981	,049
		Casado	172	28,93	6,420		
F	Amabilidad	Soltero	75	31,67	7,266	1,223	,223
		Casado	172	30,65	5,417		
I	Responsabilidad	Soltero	75	32,11	6,598	,263	,793
		Casado	172	31,88	5,913		
A	Autocontrol	Soltero	75	7,57	2,237	,416	,678
		Casado	172	7,45	2,161		
R	Búsqueda apoyo social	Soltero	75	6,53	1,647	2,392	,017
		Casado	172	5,98	1,696		
N	Confrontación	Soltero	75	5,24	1,785	-,811	,418
		Casado	172	5,44	1,804		
A	Distanciamiento	Soltero	75	3,32	1,749	-,375	,708
		Casado	172	3,41	1,803		
I	<i>Escape</i>	<i>Soltero</i>	<i>75</i>	<i>4,73</i>	<i>2,075</i>	<i>-1,755</i>	<i>,081</i>
		<i>Casado</i>	<i>172</i>	<i>5,26</i>	<i>2,218</i>		
N	Planificación	Soltero	75	4,29	1,353	2,148	,033
		Casado	172	3,91	1,276		
O	Reevaluación positiva	Soltero	75	6,47	2,164	,103	,918
		Casado	172	6,44	2,131		

- Las señaladas en negrita son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

¿Por qué aparecen diferencias significativas en Extraversión y en Apertura entre las personas casadas y las solteras en este grupo de profesionales? ¿Por qué las

personas casadas son menos extravertidas que las solteras? ¿Y por qué también los casados puntúan más bajo en Apertura como muestra la Tabla 28?

Para resolver estas dudas vamos a realizar un análisis multivariante donde ponderaremos esas variables en función de edad, género y estado civil. A través del análisis multivariante vemos en la Tabla 29 cómo son otras las variables que están determinando estas puntuaciones más bajas.

Tabla 29. Análisis multivariante. Pruebas de los efectos inter-sujetos

Fuente	Variable dependiente	F	Significación
EDAD	Extraversión	6,085	,014
	Apertura	3,406	,066
ESTADO CIVIL	Extraversión	,426	,514
	Apertura	,094	,760
GÉNERO	Extraversión	,000	,997
	Apertura	1,917	,167

Regresión de mínimos cuadrados ponderados - Ponderada por ESTUDIOS

La Tabla 29 nos muestra cómo la variable *edad* está influyendo en que el factor Extraversión sea más elevado en las personas solteras y que también existe una tendencia a que sea influyente en la diferencia en Apertura entre los casados y los solteros. La edad se relaciona de manera significativa, como vemos en el Anexo C, el análisis de correlaciones, en negativo con Extraversión y con Apertura, es decir, a mayor edad, menor Extraversión y menor Apertura.

En Modos de afrontamiento también se ven diferencias significativas. Las personas solteras puntúan más alto en Búsqueda de apoyo social que los casados, y esta diferencia es significativa ($t = 2,392$; $P = ,017$). También obtienen puntuaciones superiores en Planificación los solteros que los casados y esta diferencia es también significativa ($t = 2,148$; $p = ,033$).

COMPARACIÓN POR “ESTADO CIVIL” EN BURNOUT Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

Los análisis realizados comparando las puntuaciones en Burnout entre casados (o con pareja) y solteros (o sin pareja) no arroja resultados diferentes como puede verse en la Tabla 30. No puntúan en alguna de las variables de Burnout con diferencia que pueda considerarse significativa ninguno de los dos subgrupos de esta muestra.

Tabla 30. Estadísticos del grupo SERVICIOS HUMANOS. Comparación por “estado civil” en Burnout y variables cognitivas de personalidad. Comparación de medias y prueba *t*.

Test	Variables dependientes	ESTADO CIVIL	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	<i>p</i>
M	Cansancio Emocional	Soltero	75	16,85	12,365	-,167	,867
		Casado	172	17,12	10,915		
B	Desperso-nalización	Soltero	75	5,01	5,192	-,710	,478
		Casado	172	5,53	5,355		
I	Realización personal	Soltero	75	38,67	7,963	,783	,435
		Casado	172	37,84	7,444		
B	<i>Contingencia</i>	<i>Soltero</i>	75	31,37	3,571	<i>1,790</i>	<i>,075</i>
		<i>Casado</i>	172	30,37	4,263		
E	Indefensión	Soltero	75	10,69	6,301	-1,642	,102
		Casado	172	12,03	5,724		
E	<i>Creencia en la suerte</i>	<i>Soltero</i>	75	<i>14,76</i>	<i>6,883</i>	<i>-1,807</i>	<i>,072</i>
		<i>Casado</i>	172	<i>16,51</i>	<i>7,023</i>		
G	Expectativa de Autoeficacia	Soltero	75	27,21	4,746	,929	,354
		Casado	172	26,59	4,860		
C	Expectativa de Éxito	Soltero	75	29,21	4,867	,323	,747
		Casado	172	28,99	4,927		

- En cursiva las que muestran tendencia a ser significativas.

Hay una tendencia alta a ser significativa la diferencia de medias en Creencia en la suerte, considerándose más altos en esta variable los casados. Cuando hacemos un análisis multivariante controlando el nivel de estudios y conjugando la variable género y la edad los resultados reflejan que estas variables influyen con un nivel de significación $p = ,002$ de manera que las mujeres casadas, de más

edad son las que obtienen puntuaciones más elevadas en esta variable y produce que todo el grupo de casados aparezca como “con mayor Creencia en la suerte”.

4.2.5. COMPARACIÓN ENTRE GRUPOS

COMPARACIONES EN VARIABLES DE PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO

Cuando comparamos los tres grupos estudiados en las cinco dimensiones de la personalidad evaluadas con el NEO-FFI observamos que existen diferencias significativas entre los grupos en todas las variables.

En Neuroticismo, como vemos en la Tabla 31, las Amas de casa puntúan más alto, con media de 23,21 que los Estudiantes, cuya media es 20,04 y que el personal de Servicios humanos que tiene una puntuación media de 19,22. Cuando comparamos la diferencia de medias esta ofrece resultados significativos entre los Estudiantes y las Amas de casa ($t = -3,17$; $p = ,000$) y entre las Amas de casa y los Servicios humanos ($t = 3,99$; $p = ,000$). Esto significa que las Amas de casa muestran más alto grado de desequilibrio emocional o Neuroticismo que los Estudiantes y los Servicios humanos, y que estas diferencias son significativas.

En el factor Extraversión aparecen diferencias significativas entre las medias de los tres grupos. La media para los Estudiantes en este factor es de 31,89; las Amas de casa tienen una media = 30,03 y los Servicios humanos de 31,31. Aparece como significativa la diferencia entre Estudiantes y Amas de casa ($p = ,001$) y entre Amas de casa y Servicios humanos ($p = ,037$). Si hacemos un análisis multivariante, controlando Edad y Género y ponderando por Nivel de estudios los resultados reflejan que esta diferencia se debe a la edad. Las amas de casa tienen más edad que los otros grupos, la Extraversión covaría con la edad y por esta razón las amas de casa puntúan más bajo en este factor.

En el factor Apertura son los Servicios humanos los que con una media = 29,44 tienen la puntuación más alta y la diferencia con los otros dos grupos es

significativa, $p = ,000$ con respecto a las Amas de casa y $p = ,018$ con los Estudiantes tal como se refleja en la Tabla 31. La puntuación media para los Estudiantes es 28,10, también se diferencia significativamente ($p = ,000$) de las Amas de casa cuya media es 24,07. El análisis multivariante nos refleja que en el factor Apertura, al igual que en la Extraversión, influye la edad.

Son las Amas de casa las que obtienen puntuaciones más altas en Amabilidad (media = 31,43) estableciendo diferencias significativas con los Estudiantes (media = 29,29) al nivel de confianza $p = ,000$. Los Servicios humanos (media de 30,98) también establecen diferencia significativa con los Estudiantes ($p = ,001$). El análisis multivariante refleja que en este factor influye el género, obteniendo en este factor puntuaciones más altas las mujeres.

Tabla 31. Estadísticos de grupo. Comparaciones entre los tres grupos estudiados en variables de personalidad. Diferencia de medias.

Variable dependiente	(I) GRUPO	Media	Desvia. típica	(J) GRUPO	Dif. de medias (I-J)	p
NEUROTICISMO	Estudiantes N =331	20,04	7,692	Amas de casa	-3,17	,000
				Servicios humanos	,82	,211
	Amas de casa N = 286	23,21	8,177	Servicios humanos	3,99	,000
	Servicios Humanos. N =248	19,22	7,671			
EXTRAVERSIÓN	Estudiantes	31,89	6,948	Amas de casa	1,86	,001
				Servicios humanos	,58	,333
	Amas de casa	30,03	6,993	Servicios humanos	-1,29	,037
	Servicios humanos	31,31	7,404			
APERTURA	Estudiantes	28,10	6,935	Amas de casa	4,03	,000
				Servicios humanos	-1,34	,018
	Amas de casa	24,07	6,428	Servicios humanos	-5,37	,000
	Servicios humanos	29,44	6,734			
AMABILIDAD	Estudiantes	29,29	6,075	Amas de casa	-2,13	,000
				Servicios humanos	-1,69	,001
	Amas de casa	31,43	5,677	Servicios humanos	,45	,386
	Servicios humanos	30,98	6,041			
RESPONSA-BILIDAD	Estudiantes	30,18	6,826	Amas de casa	-2,89	,000
	Amas de casa	33,07	5,868	Servicios humanos	-1,76	,001

		Servicios humanos	1,14	,038
	Servicios humanos	31,93	6,112	

- Las señaladas en **negrita** son las variables que tienen significación a nivel estadístico
- En *cursiva* las que muestran tendencia a ser significativas.

En el factor Responsabilidad también las Amas de casa obtienen puntuaciones significativamente más altas (media = 33,07) que los Estudiantes (media = 30,18) y $p = ,000$ y que los Servicios humanos (media = 31,93) y $p = ,038$. Los Servicios humanos también se diferencian, obtienen una media significativamente más alta que los Estudiantes ($p = ,001$). El análisis multivariante nos muestra que en este factor influye la edad, las personas con más edad son más responsables.

Las aportaciones que nos hace el análisis multivariante son dos. En primer lugar que la edad influye en tres factores de personalidad: Extraversión, Apertura y Responsabilidad. De manera que según aumenta la edad las personas van creciendo en Responsabilidad y disminuyendo en Extraversión y Apertura. Y, en segundo lugar, el género influye en los otros dos factores: Neuroticismo y Amabilidad, de manera que las mujeres participan en mayor medida en estos dos factores que los hombres.

Vamos a ver a continuación las **diferencias en los Modos de afrontamiento** de las situaciones estresantes en los tres grupos estudiados.

La comparación de medias que nos muestra la Tabla 32 refleja que los Estudiantes utilizan el modo de afrontamiento Control-autocontrol en mayor medida que los Servicios humanos. La media para Estudiantes es 8,01 y para servicios humanos es 7,49 y el nivel de significación es $p = ,010$. También las Amas de casa utilizan en mayor medida esta estrategia (media 7,94) con diferencia significativa con los Servicios humanos ($p = ,030$).

Confrontación es el siguiente modo de afrontamiento en el que las Amas de casa tienen puntuaciones significativamente diferentes a los otros dos grupos.

Hacen uso más frecuentemente de Confrontación las Amas de casa (media = 5,80) que los Estudiantes (media = 5,21) y que los Servicios humanos (media = 5,38) y esta diferencia muestra significatividad para un nivel de confianza de $p = ,000$ y $p = ,007$ respectivamente.

Tabla 32. Estadísticos de grupo. Comparaciones entre los tres grupos estudiados en Modos de afrontamiento. Diferencia de medias.

Variable dependiente	(I) GRUPO	Media	Desviación típica	(J) GRUPO	Diferencia de medias (I-J)	p
Autocontrol	Estudiantes N = 325	8,01	2,184	Amas de casa	,07	,710
	Amas de casa N = 286	7,94	2,731	Servicios humanos	,52	,010
	Servicios humanos N = 248	7,49	2,178	Servicios humanos	,45	,030
Búsqueda de apoyo social	Estudiantes	6,34	1,738	Amas de casa	,18	,220
	Amas de casa	6,16	1,921	Servicios humanos	,19	,208
	Servicios humanos	6,15	1,694	Servicios humanos	,01	,937
Confrontación	Estudiantes	5,21	1,687	Amas de casa	-,58	,000
	Amas de casa	5,80	1,811	Servicios humanos	-,17	,250
	Servicios humanos	5,38	1,794	Servicios humanos	,41	,007
Distanciamiento	Estudiantes	3,20	1,691	Amas de casa	-,12	,393
	Amas de casa	3,33	1,826	Servicios humanos	-,18	,226
	Servicios humanos	3,38	1,780	Servicios humanos	-,06	,705
Escape	Estudiantes	5,38	2,175	Amas de casa	-,60	,001
	Amas de casa	5,98	2,250	Servicios humanos	,28	,127
	Servicios humanos	5,10	2,181	Servicios humanos	,88	,000
Planificación	Estudiantes	3,86	1,265	Amas de casa	-,09	,392
	Amas de casa	3,95	1,302	Servicios humanos	-,16	,135
	Servicios humanos	4,02	1,307	Servicios humanos	-,07	,514
Reevaluación positiva	Estudiantes	6,07	1,926	Amas de casa	-1,24	,000
	Amas de casa	7,31	2,110	Servicios humanos	-,38	,029
	Servicios humanos	6,45	2,133	Servicios humanos	,86	,000

Escape también diferencia a estos tres grupos. Las Amas de casa obtienen puntuaciones más altas que los Estudiantes con medias de 5,98 y 5,38 respectivamente, estableciendo una diferencia significativa ($p = ,001$). Pero aún más elevada es la diferencia con el grupo Servicios humanos cuya media de 5,10, que es significativamente más baja comparada con las Amas de casa ($p = ,000$).

Y también las Amas de casa utilizan más frecuentemente la Reevaluación positiva, con media de 7,31, y que establece diferencia significativa ($p = ,000$) con Estudiantes cuya media es 6,07, y también con Servicios humanos (media = 6,45) al nivel de confianza $p = ,000$. A su vez los Servicios humanos obtienen puntuaciones significativamente diferentes, superiores, con respecto a los Estudiantes ($p = ,029$).

Los otros tres modos de afrontamiento, Búsqueda de apoyo social, Distanciamiento y Planificación no ofrecen resultados diferentes cuando comparamos los tres grupos entre sí.

Siendo la Búsqueda de apoyo social una estrategia de afrontamiento preferida de las mujeres, los resultados de esta comparación entre grupos no reflejan diferencias a favor de las Amas de casa, esto puede indicar que este grupo no destaca por utilizar este modo de afrontamiento.

COMPARACIONES EN BURNOUT

Como se puede ver en la Tabla 33 tienen puntuaciones significativamente más elevadas las Amas de casa en Cansancio emocional donde obtienen una media de 20,67 frente a los Servicios humanos que tienen una media de 17,02 y la prueba t muestra una diferencia de 3,679 para un nivel de significación de $p = ,000$.

La dimensión Despersonalización no muestra diferencias significativas en ninguno de los grupos.

Sin embargo en Realización personal las Amas de casa, con media de 35,88, puntúan significativamente más bajo que el grupo Servicios humanos que obtiene una media de 38,05. Esta dimensión es positiva, lo que refleja que las Amas de casa se sienten menos realizadas que el otro grupo y la diferencia es significativa ($t = -3,168$; $p = ,002$).

Tabla 33. Estadísticos de grupo. Comparaciones entre los tres grupos estudiados en Burnout. Prueba *t*.

Test	Variables dependientes	GRUPO	N	Media	Desviación típica	<i>t</i>	<i>p</i>
M	Cansancio Emocional	Amas de casa	286	20,67	11,550	3,679	,000
		Servicios Humanos	248	17,02	11,331		
B	Despersonalización	Amas de casa	286	5,52	4,894	,359	,719
		Servicios Humanos	248	5,36	5,297		
I	Realización Personal	Amas de casa	286	35,88	8,117	-3,168	,002
		Servicios Humanos	248	38,05	7,610		
Burnout F	Burnout	Estudiantes	326	30,95	7,520	-2,655	,008
		Amas de casa	78	33,53	8,344		

Cuando comparamos en Burnout a las Amas de casa con los Estudiantes (véase la parte baja de la Tabla) vemos que las Amas de casa puntúan más alto en el test de Burnout F, con una puntuación media de 33,53, mientras que los Estudiantes tienen de media 30,95. La prueba *t* muestra que la diferencia es significativa ($t = -2,655$; $p = ,008$).

COMPARACIONES EN VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

Al comparar los tres grupos en las variables cognitivas de personalidad, los análisis estadísticos nos muestran los siguientes resultados que también se reflejan en la Tabla 34. Los Estudiantes puntúan más alto, media de 30,15 en la variable Contingencia que las Amas de casa que obtienen una media de 29,16 y esta diferencia es significativa ($p = ,009$). Los Servicios humanos también puntúan

más alto en esta variable, con media de 30,65, que las Amas de casa y esta diferencia también es estadísticamente significativa ($p = ,000$).

En Indefensión las Amas de casa tienen la puntuación más alta con media de 15,87, seguida de los estudiantes que obtienen una media de 14,28; esta diferencia es estadísticamente significativa ($p = ,003$). Con respecto a los Servicios humanos, que son los que obtienen la puntuación media más baja (11,65) y establecen diferencia significativa con Amas de casa y Estudiantes ($p = ,000$).

Tabla 34. Estadísticos de grupo. Comparaciones entre los tres grupos estudiados en variables cognitivas de personalidad. Diferencia de medias.

Variable dependiente	(I) GRUPO	Media	Des.típ.	(J) GRUPO	Diferencia medias (I-J)	Sig
Contingencia	Estudiantes N = 325	30,15	4,537	Amas de casa	1,00	,009
				Servicios humanos	-,50	,208
	Amas de casa N = 286	29,16	5,333	Servicios humanos	-1,50	,000
	Servicios humanos N = 248	30,65	4,087			
Indefensión	Estudiantes	14,28	6,426	Amas de casa	-1,60	,003
				Servicios humanos	2,63	,000
	Amas de casa	15,87	7,221	Servicios humanos	4,22	,000
	Servicios humanos	11,65	5,922			
Creencia en la suerte	Estudiantes	17,23	6,421	Amas de casa	-2,43	,000
				Servicios humanos	1,27	,033
	Amas de casa	19,66	7,751	Servicios humanos	3,70	,000
	Servicios humanos	15,96	7,003			
Expectativa de autoeficacia	Estudiantes	25,12	5,247	Amas de casa	-,56	,176
				Servicios humanos	-1,64	,000
	Amas de casa	25,69	5,239	Servicios humanos	-1,08	,016
	Servicios humanos	26,76	4,824			
Expectativa de éxito	<i>Estudiantes</i>	28,19	4,853	Amas de casa	,66	,118
				<i>Servicios humanos</i>	-,84	,056
	Amas de casa	27,53	5,769	Servicios humanos	-1,50	,001
	Servicios humanos	29,03	4,917			

En Creencia en la suerte las Amas de casa también tienen puntuaciones medias más elevadas (19,66) que los estudiantes (17,23) y que los Servicios humanos (15,96) y estas diferencias son significativas para una nivel de confianza de

$p = ,000$. También es significativa la diferencia entre las puntuaciones obtenidas por los Servicios humanos y los Estudiantes ($p = ,033$).

En Expectativa de autoeficacia son los trabajadores de Servicios humanos los que obtienen puntuaciones significativamente más elevadas que los Estudiantes ($t = 1,64$ y $p = ,000$) y que las Amas de casa ($t = 1,08$; $p = ,001$).

Y en Expectativa de éxito los Servicios humanos son quienes puntúan también más alto con media de 29,03 y establece una diferencia significativa ($t = 1,50$; $p = 001$) con las Amas de casa cuya media es 27,53. Entre los Servicios humanos y los Estudiantes (media = 28,59) se aprecia una tendencia alta a que la diferencia de medias sea significativa ($p = ,056$).

4.3. ANÁLISIS DE REGRESIÓN

4.3.1. DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN ESTUDIANTES

Como vemos en el Anexo A, donde se muestra el análisis de correlaciones entre todas las variables estudiadas, con el Burnout están relacionadas las siguientes variables:

En primer lugar el Neuroticismo, correlaciona con Burnout con valor $r = ,542$ para un nivel de significación $p = ,000$. El Neuroticismo correlaciona en positivo con el Burnout, lo que significa que a mayor nivel de Neuroticismo más nivel de Burnout. Las otras variables de personalidad como Responsabilidad ($r = -,273$; $p = ,000$), Extraversión ($r = -,211$; $p = ,000$) y Amabilidad ($r = -,157$; $p = ,005$) correlacionan en negativo lo que significa que a mayores puntuaciones en estas variables, menores valores de Burnout y viceversa.

Pero si queremos saber si estas variables influyen en el Burnout de los estudiantes, debemos realizar un análisis de regresión para conocer la predicción

que tienen en el Burnout, es decir, cuánto explican de esta variable, en qué porcentaje están influyendo en su variabilidad.

Tabla 35. Regresión de la variable **Burnout** y las cuatro variables de personalidad que correlacionan con ella en Estudiantes

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
	(Constante)		,295		7,500	,000
	Neuroticismo	,542***		,522	9,597	,000
	Extraversión	-,211***		-,034	-,630	,529
	<i>Amabilidad</i>	-,157**		-,088	-1,776	,077
	Responsabilidad	-,273***		-,051	-,975	,331

a. Variable dependiente: BURNOUT.

b. Variables predictoras: (Constante), Responsabilidad, Amabilidad, Extraversión y Neuroticismo.

Como vemos en la Tabla 35, de las cuatro variables de personalidad que establecen una correlación significativa, sólo una de ellas explica la variabilidad del Burnout: es el Neuroticismo. Aunque la Amabilidad muestra una tendencia alta en la explicación del Burnout (Beta = ,088; t = -1,776; p = ,077). Como muestra el análisis de regresión, cuando introducimos las cuatro variables que correlacionan con Burnout, vemos los resultados reflejados en la Tabla 35. En ella observamos como se comportan estas variables predictoras con respecto al Burnout: El Neuroticismo, cómo muestran las puntuaciones Beta = ,522; t = 9,597 y p = ,000 y, al ser estas puntuaciones positivas, significa que la inestabilidad emocional se asocia con Burnout, lo que indica que a medida que el Neuroticismo es más alto, las puntuaciones en Burnout son más elevadas.

Este modelo explica el 29% de la variabilidad o varianza del Burnout (R² corregida = ,295).

4.3.2. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN ESTUDIANTES

Cuando estudiamos la predicción de las variables de personalidad como las evaluadas con las BEGGC-20 hallamos que todas correlacionan significativamente con el Burnout como se observa en la Tabla de correlaciones del Anexo A.

Tabla 36. Regresión de la variable **Burnout** y variables cognitivas de personalidad en Estudiantes

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
			,168			
	Contingencia	-,144**			1,109	,268
	Indefensión	,288***		,175	2,810	,005
	Creencia en la suerte	,171**		,013	,215	,830
	Expectativa de Autoeficacia	-,364***		-,223	-3,314	,001
	Expectativa de Éxito	-,341***		-,166	-2,366	,019

a. Variable dependiente: BURNOUT.

b. Variables predictoras: (Constante), Contingencia, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de Autoeficacia, Expectativa de Éxito.

El análisis de regresión nos muestra que las cinco variables explican el 17% de la varianza del Burnout (R^2 corregida = ,168). Pero los análisis de regresión de la Tabla 36 muestran que la Expectativa de Autoeficacia es la que tiene mayor importancia relativa en la predicción sobre el Burnout, pero de manera negativa, de forma que, a menor Expectativa de autoeficacia (Beta = -,223; t = -3,314; p=,001) mayor Burnout. Indefensión, en positivo, es la siguiente variable predictora de Burnout, de manera que a mayores puntuaciones en Indefensión más nivel de Burnout, como muestran las puntuaciones (Beta = ,175; t = 2,810 y p = ,005). En tercer lugar Expectativa de éxito (Beta = -,166; t = -2,366; p = ,019) también establece una influencia, en negativo, con Burnout.

4.3.3. DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS

Se han introducido las cinco puntuaciones de personalidad del NEO-FFI en una ecuación de regresión para predecir las puntuaciones en las escalas de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Inventario MBI de Maslach.

Los resultados (ver Tabla 37) indican que las puntuaciones juntas del NEO-FFI explican el 17% de la varianza en Amas de casa y el 27% en Servicios humanos en cuanto al Cansancio emocional. Las puntuaciones más altas en Neuroticismo (Beta = ,300, t = 4,829, p = ,000) en Amas de casa y Beta = ,397, t = 6,150, p=,000 en Servicios humanos, con las más bajas en Extraversión (Beta = -,172,

t = -2,702, p < ,01, en Amas de casa y Beta = -,145, t = -2,228 y p < ,001 en Servicios humanos), y también con las más bajas en Amabilidad (Beta = -,143; t = -2,555, p < ,01) en Amas de casa y Beta = -,122; t = -2,168; p < ,01 en Servicios humanos son las que predicen puntuaciones altas en Cansancio emocional.

Tabla 37. Regresión de las escalas del MBI (Inventario de Burnout de Maslach) sobre los Cinco Factores en la muestra de Amas de Casa y Servicios humanos

Variables dependientes→		Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal.	
Predicción del modelo	Amas de casa	17%		9%		17%	
	Servicios humanos	27%		15%		29%	
Variables predictoras		Beta	t	Beta	t	Beta	t
NEUROTICISMO	Amas de casa	,300***	4,829	,257***	3,954	-,132*	-,2,125
	Servicios humanos	,397***	6,150	,219**	3,078	-,098	-1,534
EXTRAVERSIÓN	Amas de casa	-,172**	-2,702	-,016	-,236	,043	,676
	Servicios humanos	-,145*	-2,288	-,055	-,791	,270***	4,329
APERTURA MENTAL	Amas de casa	,036	-,621	,047	,771	,216***	3,723
	Servicios humanos	,110	1,909	,010	-,161	,045	,791
AMABILIDAD	Amas de casa	-,143*	-2,555	-,093	-1,580	,076	1,350
	Servicios humanos	-,122*	-2,168	-,166**	-2,664	,080	1,444
RESPONSABILIDAD	Amas de casa	,100	1,651	-,077	-1,208	,189**	3,112
	Servicios humanos	-,043	-,719	-,072	-1,091	,308***	5,197

* = p < ,05. ** = p < ,01. *** = p < ,001.

No ha aparecido asociación ni con Apertura a la Experiencia, ni con Responsabilidad. La escala de Cansancio Emocional tiene en este estudio una consistencia interna aceptable, con un Alfa de Cronbach de ,85.

Respecto a la Despersonalización, las puntuaciones introducidas juntas del NEO-FFI explican el 9% de la varianza en Amas de casa y el 15% en Servicios humanos. En Amas de casa sólo las puntuaciones más altas en Neuroticismo (Beta = ,257; t = 3,954; p = ,000) explican puntuaciones altas en Despersonalización. En Servicios humanos, además de Neuroticismo (Beta = ,219; t = 3,078; p < ,001), también predice otra variable, la Amabilidad en negativo con puntuaciones Beta = -,166; t = -2,664. Con el resto de variables no aparece asociación estadísticamente significativa, es decir, sus puntuaciones Beta son no significativas. Obsérvese que el Alfa de Cronbach de la escala de

Despersonalización sólo llega a ,45, lo que indica que su consistencia interna es menos que aceptable.

La variable positiva del Burnout Realización personal, las puntuaciones introducidas juntas del NEO-FFI explican el 17% de la varianza en Amas de casa y el 29% en Servicios humanos. Las puntuaciones altas en Neuroticismo predicen negativamente puntuaciones altas en Realización Personal (Beta = -,132, $t = -2,125$, $p < ,05$) en Amas de casa que también explican positivamente puntuaciones altas en Realización las puntuaciones altas en Apertura (Beta = ,216; $t = 3,723$; $p = ,000$) y las puntuaciones altas en Responsabilidad (Beta = ,189; $t = 3,112$; $p < ,01$). Esta variable se comporta de distinta manera en Servicios humanos. En este grupo son Extraversión (Beta = ,270; $t = 4,329$; $p = ,000$) y Responsabilidad (Beta = ,308; $t = 5,197$; $p = ,000$) las que predicen puntuaciones altas en Realización personal. La consistencia interna de la escala de Realización Personal puede considerarse aceptable, con un alfa de Cronbach de ,76.

4.3.4. MODOS DE AFRONTAMIENTO Y BURNOUT EN ESTUDIANTES

Cuando estudiamos la influencia de los modos de afrontamiento sobre el Burnout, la tabla de correlaciones del Anexo A nos muestra que son cuatro, de los siete que mide la escala, los que correlacionan de manera significativa con el Burnout, estos son: Escape ($r = ,311$; $p = ,000$), Planificación ($r = -,187$; $p = ,001$), Confrontación ($r = -,167$; $p = ,003$) y Búsqueda de apoyo social ($r = -,135$; $p = ,015$). Cuando hacemos un análisis de regresión, introduciendo estas cuatro variables podemos ver que explican el 13% de la variabilidad del Burnout y que únicamente dos de ellas alcanzan significatividad para explicar esta variabilidad del Burnout y son escape con puntuaciones Beta de ,311; $t = 5,863$ y $p = ,000$ y Confrontación cuya influencia, al contrario que escape que es positivo, tiene una relación explicativa del Burnout en negativo, aunque su influencia como indican sus puntuaciones es menor (Beta = -,123; $t = -2,139$; $p = ,033$). Las otras variables, aunque aparecen en la tabla de correlaciones no influyen en el Burnout. Podemos señalar que

Búsqueda de apoyo social tiene tendencia a influir de manera significativa, en negativo (Beta = $-.092$; $t = -1,673$ y $p = ,095$). Estas puntuaciones pueden verse en la Tabla 38. Este modelo predice en un 13% la variabilidad del Burnout.

Tabla 38. Regresión de la variable **Burnout** y modos de afrontamiento en el grupo Estudiantes

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
	(Constante)		,132		15,698	,000
	<i>Búsqueda de apoyo social</i>	-,135*		-,092	-1,673	,095
	Confrontación	-,167**		-,123	-2,139	,033
	Escape, evitación	,311***		,311	5,863	,000
	Planificación	-,187**		-,077	-1,328	,185

a. Variable dependiente: Burnout.

b. Variables predictoras: (Constante), Planificación, Escape, Confrontación, Búsqueda de apoyo social.

4.3.5. MODOS DE AFRONTAMIENTO Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS

Si introducimos las puntuaciones de la WOQ, Modos de afrontamiento, en una ecuación de regresión para predecir las puntuaciones en las escalas de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Inventario MBI de Maslach obtenemos los siguientes resultados.

Como podemos ver en la Tabla 39 las puntuaciones juntas de la escala WOQ explican el 7% de la varianza en Amas de casa y el 11% en Servicios humanos en cuanto al Cansancio emocional. En ambos grupos son las puntuaciones altas en Escape las que más predicen la variabilidad de Cansancio emocional con puntuaciones Beta = $,209$; $t = 3,367$; $p < ,001$ en Amas de casa y puntuaciones algo más elevadas en Servicios humanos (Beta = $,341$; $t = 5,384$; $p = ,000$).

En Amas de casa entran además otras dos variables, Confrontación (en negativo) y Planificación (en negativo), como predictoras del Cansancio Emocional (Beta = $-,142$; $t = -2,264$; $p < ,05$ y Beta = $-,146$; $t = -2,184$; $p < ,05$).

En la variable Despersonalización influyen de manera distinta los modos de afrontamiento en estos grupos. Así en Amas de casa esta variable viene explicada

por Escape en positivo con puntuaciones Beta = ,142; t = 2,268; p < ,05 y por Reevaluación positiva, en negativo, con puntuaciones Beta = -,224; t = -3,361; p<,01 mientras que en Servicios humanos no aparece ninguno de los modos de afrontamiento como variable explicativa (únicamente Escape aparece con tendencia a ser significativa en la predicción de Despersonalización).

Tabla 39. Regresión de las variables del Burnout y modos de afrontamiento en Amas de casa y Servicios humanos

Variables dependientes→		Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
Predicción del modelo	Amas de casa	7%		5%		12%	
	Servicios humanos	11%		1%		21%	
Variables predictoras		Beta	t	Beta	T	Beta	t
Confrontación	Amas de casa	-,142*	-2,264	,025	,390	,038	,618
	Servicios humanos	-,024	-,331	,003	,033	,053	,783
Distanciamiento	Amas de casa	,038	,623	,033	,533	-,046	-,777
	Servicios humanos	,030	,475	,020	,299	-,059	-1,004
Autocontrol	Amas de casa	,049	,794	,132*	2,096	-,004	-,068
	Servicios humanos	-,049	-,775	-,003	-,040	,085	1,414
Búsqueda de Apoyo social	Amas de casa	-,038	-,629	-,032	-,515	,060	1,017
	Servicios humanos	,056	,856	-,077	-1,106	,077	1,232
Escape	Amas de casa	,209**	3,367	,142*	2,268	-,083	-1,362
	Servicios humanos	,341***	5,384	,117	1,750	-,140*	-2,341
Planificación	Amas de casa	-,146*	-2,184	,010	,153	,256***	4,073
	Servicios humanos	-,118	-1,604	-,117	-1,512	,339***	4,894
Reevaluación positiva	Amas de casa	-,116	-1,757	-,224**	-3,361	,111	1,727
	Servicios humanos	-,016	-,231	,054	,717	,096	1,437

* = p < ,05; ** = p < ,01; *** = p < ,001.

El conjunto de este modelo explica el 5% de la varianza en Amas de casa y el 1% de la varianza en Servicios humanos.

Realización personal tiene en ambos grupos un comportamiento similar, ya que viene explicada por el modo de afrontamiento Planificación, en positivo, también con puntuaciones altas como muestra la Tabla 39 (Beta = ,256; t = 4,073; p = ,000 en Amas de casa y Beta = ,339; t = 4,894; p = ,000 en Servicios humanos).

Este modelo predice el comportamiento de la variable Realización personal en un 12% en Amas de casa y un 21% en Servicios humanos.

4.3.6. VARIABLES DE PERSONALIDAD Y MODOS DE AFRONTAMIENTO EN LOS TRES GRUPOS ESTUDIADOS

Vamos a estudiar a continuación la predicción que ejercen las variables de personalidad estudiadas sobre los modos de afrontamiento en los tres grupos estudiados. En este modelo de regresión hemos incluido, cuando correlacionaban, además de las variables de personalidad, las variables demográficas y las profesionales.

En estudiantes, el modo de afrontamiento **Confrontación**, en la Tabla 40 muestra que correlaciona, en positivo con las siguientes variables de personalidad: Responsabilidad ($r = ,236$; $p = ,000$), Extraversión ($r = ,234$; $p = ,000$), Apertura ($r = ,217$; $p = ,000$) y se relaciona en negativo con Neuroticismo ($r = -,190$; $p = ,001$). También alcanza puntuaciones significativas en positivo con Autoconcepto ($r = ,234$; $p = 000$) y con Autoestima ($r = ,202$; $p = 000$).

Tabla 40. Regresión de **Confrontación** sobre las variables de personalidad y Autoconcepto y Autoestima en estudiantes

Modelo	1	r	R ²	Beta	t	Sig.
(Constante)			,122		-,213	,831
Responsabilidad		,236***		,127	2,036	,043
Apertura		,217***		,137	2,401	,017
Extraversión		,234***		,073	1,138	,256
Neuroticismo		-,190**		,044	,607	,544
Autoconcepto		,234***		,012	,166	,869
Autoestima		,202***		,020	,278	,781
Expectativa de autoeficacia		,270***		,149	1,974	,049
Expectativa de éxito		,280***		,070	,894	,372
Contingencia		,213***		,047	,766	,444

a. Variable dependiente: Confrontación

b. Variables predictoras: Responsabilidad, Apertura, Extraversión, Neuroticismo, Autoconcepto y Autoestima.

La Tabla 40 también nos muestra los resultados del análisis de regresión en Estudiantes cuando utilizamos las variables de personalidad sobre el modo de afrontamiento Confrontación. En ella podemos ver que únicamente dos variables de los cinco factores predicen Confrontación, ellas son Responsabilidad y Apertura y las dos tienen un comportamiento positivo sobre ella con puntuaciones Beta de

,127; t = 2,036 y p = ,043 y Beta = ,137; t = 2,401; p = ,017; respectivamente. La tercera variable que predice Confrontación es Expectativa de autoeficacia con puntuaciones Beta = ,149; t = 1,974 y p = ,049.

El conjunto del modelo explica el 12% de la variabilidad de Confrontación.

¿Cómo se comportan estas mismas variables en el grupo Amas de casa y en Servicios humanos? Vamos a analizarlo a continuación.

En el grupo Amas de casa las variables que correlacionan con Confrontación son Responsabilidad y Extraversión; además Contingencia, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito (ver Tabla 41).

Tabla 41. Regresión del modo de Afrontamiento Confrontación sobre las variables de personalidad en Amas de Casa

Modelo	1	r	R ² corr.	Beta	t	Sig.
(Constante)			,160		1,321	,188
Responsabilidad		,302***		,127	1,983	,048
Extraversión		,281***		,125	1,986	,048
Contingencia		,237***		,028	,419	,675
Expectativa de autoeficacia		,367***		,239	3,482	,001
Expectativa de éxito		,268***		,024	,329	,743

a. Variable dependiente: Confrontación

b. Variables predictoras: Responsabilidad, Extraversión, Contingencia, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

Si las introducimos en un análisis de regresión como variables predictoras vemos que el conjunto de ellas predice en un 16% la variabilidad del modo de afrontamiento Confrontación, y este análisis nos muestra, al igual que en el grupo Estudiantes, que son Responsabilidad y Expectativa de autoeficacia las variables que predicen el modo Confrontación. En Amas de casa entra también Extraversión como predictora. Las puntuaciones pueden observarse en la Tabla 41, que influyen positivamente.

En el personal de Servicios humanos, como muestra la Tabla 42 tienen relación positiva con Confrontación las mismas variables de personalidad que en Amas de casa: Responsabilidad, Extraversión, Contingencia, Expectativa de autoeficacia y

Expectativa de éxito. Pero cuando realizamos el análisis de regresión los resultados son los siguientes:

El conjunto del modelo explica el 13% de la variabilidad de Confrontación y las variables que influyen en Confrontación son Extraversión con puntuaciones Beta = ,231; t = 3,371; p = ,001; la otra variable que influye es Expectativa de éxito (Beta = ,176; t = 2,019; p = ,045). Ambas predicen positivamente Confrontación (ver Tabla 42).

Tabla 42. Regresión del modo de Afrontamiento **Confrontación** sobre las variables de personalidad en Servicios humanos.

Modelo	1	r	R ² corr.	Beta	t	Sig.
			133			
	(Constante)				1,038	,300
	Responsabilidad	,193**		,048	,724	,470
	Extraversión	,333***		,231	3,371	,001
	Contingencia	,209**		,011	,152	,879
	Expectativa de autoeficacia	,280***		,024	,270	,788
	Expectativa de éxito	,316***		,176	2,019	,045

a. Variable dependiente: Confrontación

b. Variables predictoras: (Constante), Responsabilidad, Extraversión, Contingencia, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

En **Distanciamiento** sólo son dos variables las que correlacionan de manera significativa: Neuroticismo (r = -,223; p = ,000) y Autoestima (r = ,129; p = 020).

El análisis de regresión muestra que este modelo explica el 4% de la variabilidad del Distanciamiento y que sólo predice en negativo el Neuroticismo (Beta = -,219; t = -3,360; p = ,001), según se muestra en la Tabla 43.

Tabla 43. Regresión de **Distanciamiento** sobre las variables de personalidad y Autoestima en estudiantes

Modelo	1	r	R ² corr.	Beta	t	Sig.
			,044			
	(Constante)				4,045	,000
	Neuroticismo	-,223***		-,219	-3,360	,001
	Autoestima	,129*		,008	,118	,906

a. Variable dependiente: Distanciamiento

b. Variables predictoras: (Constante), Autoestima y Neuroticismo

En Amas de casa, Distanciamiento correlaciona con tres variables demográficas: Edad, en positivo ($r = ,123$; $p = ,038$), y en negativo con Trabajo fuera del hogar ($r = -,159$; $p = ,008$) y Nivel de estudios ($r = -,183$; $p = ,002$); con una variable de personalidad del modelo de los Cinco Factores, en negativo: Apertura ($r = -,131$, $p = ,026$) y con “variables cognitivas de personalidad”, en positivo: Indefensión ($r = ,119$; $p = ,045$) y Creencia en la suerte ($r = ,160$; $p = ,007$). También observamos que estas correlaciones, aunque significativas, son bajas.

Para saber cuánta variabilidad explican estas variables sobre Distanciamiento realizamos el análisis de regresión que se muestra en la Tabla 44.

El modelo explica el 4,5% de la variabilidad del Distanciamiento y solamente Nivel de estudios, en negativo, se aproxima a la significación estadística en la explicación de ese porcentaje.

Tabla 44. Regresión del modo de Afrontamiento **Distanciamiento** sobre las variables de personalidad y variables demográficas en Amas de casa

	r	R ² corr.	Beta	t	Sig.
Modelo 1		,045			
(Constante)				3,424	,001
Edad	,123*		,038	,594	,553
Trabaja fuera del hogar	-,159**		-,097	-1,556	,121
<i>Nivel de estudios</i>	-,183**		-,132	-1,942	,053
Apertura	-,131*		-,026	-,395	,693
Indefensión	,119*		,001	,008	,993
Creencia en la suerte	,160**		,102	1,442	,151

a. Variable dependiente: Distanciamiento.

b. Variables predictoras: (Constante), Creencia en la suerte, Trabaja fuera del hogar, Apertura, Nivel de estudios, Indefensión.

En el grupo Servicios humanos no se encuentra ninguna relación entre el modo de afrontamiento del estrés Distanciamiento y las variables estudiadas.

Autocontrol

En Estudiantes este modo de afrontamiento únicamente correlaciona en negativo ($r = -,133$, $p = ,017$) con la variable género, lo que significa que son los varones los que utilizan más el Autocontrol cuando se enfrentan a situaciones problemáticas.

El análisis de regresión en Estudiantes muestra sólo se explica por el género el 1,5% de la varianza de Autocontrol.

En Amas de casa las variables que correlacionan con Autocontrol son Amabilidad ($r = ,141$; $p = ,017$) y Creencia en la suerte ($r = ,145$; $p = ,014$), ambas en positivo (Anexo B). El análisis de regresión nos muestra que explican el 4% de la variabilidad de Autocontrol con puntuaciones Beta = $,148$; $t = 2,549$; $p = ,011$) para Amabilidad y puntuaciones Beta = $,152$; $t = 2,610$; $p = ,010$ en Creencia en la suerte como muestra la Tabla 45.

Tabla 45. Regresión de **Autocontrol** sobre las variables de personalidad en Amas de casa

Modelo		R ² corr.	Beta	t	Sig.
1		,036			
	(Constante)			4,648	,000
	Amabilidad		,148	2,549	,011
	Creencia en la suerte		,152	2,610	,010

a. Variable dependiente: Autocontrol.

b. Variables predictoras: (Constante), Amabilidad y Creencia en la suerte

Cuando estudiamos la variable Autocontrol en el personal de Servicios humanos vemos en el Anexo C que no expresa ninguna correlación con ninguna otra variable, por lo tanto ninguna variable aparece asociada con este modo de afrontamiento.

Búsqueda de apoyo social

Tabla 46. Regresión del modo de Afrontamiento **Búsqueda de apoyo social** sobre las variables de personalidad y variables demográficas en Estudiantes

Modelo	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
1		,115			
	(Constante)			1,537	,125
	Género		,184	3,415	,001
	Autoconcepto		,035	,484	,628
	<i>Extraversión</i>		,117	1,805	,072
	Apertura		,027	,477	,634
	Amabilidad		,145	2,475	,014
	Responsabilidad		,051	,830	,407
	Contingencia		,078	1,289	,199
	Expectativa de éxito		,035	,499	,618

a. Variable dependiente: Búsqueda de apoyo social

b. Variables predictoras: (Constante), Género, Autoconcepto, Extraversión, Apertura, Amabilidad, Responsabilidad, Contingencia y Expectativa de éxito.

En el grupo Estudiantes este modo de afrontamiento correlaciona en positivo (Tabla 46) con género (femenino) ($r = ,202$; $p = ,000$), Autoconcepto ($r = ,220$; $p = ,000$), Extraversión ($r = ,224$; $p = 000$), Apertura ($r = ,117$; $p = ,224$), Amabilidad ($r = ,244$; $p = ,036$), Responsabilidad ($r = ,160$; $p = ,004$), Contingencia ($r = ,170$; $p = ,002$) y Expectativa de éxito ($r = ,162$; $p = ,003$).

Introducimos estas variables como predictoras de Búsqueda de apoyo social en el análisis de regresión y vemos que son el Género (femenino) con puntuaciones Beta de 0,184; t de 3, 415 y p de 0,001 y la Amabilidad las que explican la variabilidad de este modo de afrontamiento. La Extraversión muestra una tendencia alta a entrar como variable influyente como vemos en las puntuaciones de la Tabla 46, para el grupo Estudiantes. Este modelo explica el 11,5% de la varianza de Búsqueda de apoyo social.

En Amas de casa, Búsqueda de apoyo social correlaciona también con numerosas variables estudiadas, como son: Extraversión ($r = ,190$; $p = ,001$), Amabilidad ($r = ,212$; $p = ,000$), Contingencia ($r = ,133$; $p = ,024$), Expectativa de autoeficacia ($r = ,129$; $p = ,029$) y Expectativa de éxito ($r = ,137$; $p = ,020$). Introduciendo estas variables en un análisis de regresión podemos observar que, como muestra la Tabla 47, son variables explicativas de Búsqueda de apoyo social Amabilidad (Beta = ,182; $t = 3,101$; $p = ,002$) y Extraversión (Beta = ,128; $t = 1,965$; $p = ,050$).

Tabla 47. Regresión del modo de Afrontamiento Búsqueda de apoyo social sobre las variables de personalidad en Amas de casa

	r	R ² corr.	Beta	t	Sig.
Modelo 1		,059			
(Constante)			,151	2,559	,011
Extraversión	,190**		,128	1,965	,050
Amabilidad	,212***		,182	3,101	,002
Contingencia	,133*		,036	,507	,612
Expectativa de autoeficacia	,129*		,030	,421	,674
Expectativa de éxito	,137*		,029	,380	,704

a. Variable dependiente: Búsqueda de apoyo social

b. Variables predictoras: (Constante), Extraversión, Amabilidad, Contingencia y Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

Este modelo explica el 6% de la variabilidad de Búsqueda de apoyo social en el grupo Amas de casa.

Cuando analizamos la influencia en este modo de afrontamiento en los Servicios humanos vemos en el Anexo C que correlacionan con Búsqueda de apoyo social, en positivo: Género (género femenino) ($r = ,207$; $p = ,001$), Extraversión ($r = ,388$; $p = ,000$), Apertura ($r = ,130$; $p = ,041$), Contingencia ($r = ,218$; $p = ,001$), Expectativa de autoeficacia ($r = ,242$; $p = ,000$) y Expectativa de éxito ($r = ,236$; $p = ,000$) y se relaciona en negativo con Edad ($r = -,164$; $p = ,010$), Estado civil ($r = ,150$; $p = ,018$), Tiempo en esta profesión ($r = -,170$; $p = ,007$) y Neuroticismo ($r = -,206$; $p = ,001$).

Tabla 48. Regresión del modo de Afrontamiento **Búsqueda de apoyo social** sobre las variables de personalidad y variables demográficas y profesionales en Servicios humanos

Modelo	1	R ² corregida	Beta	t	Sig.
		,193			
(Constante)			,122	1,543	,124
Género			,214	3,563	,000
Edad			,058	,606	,545
Estado civil			-,081	-1,286	,200
Tiempo en esta profesión			-,111	-1,222	,223
Neuroticismo			-,055	-,711	,478
Extraversión			,295	4,188	,000
Apertura			-,005	-,073	,942
Responsabilidad			,072	1,089	,277
Contingencia			,034	,482	,630
Expectativa de autoeficacia			,020	,212	,833
Expectativa de éxito			,049	,564	,573

a. Variable dependiente: Búsqueda de apoyo social.

b. Variables predictoras: (Constante), Género, Edad, Estado civil, Tiempo en esta profesión, Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Responsabilidad, Contingencia, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

Si introducimos estas variables en un análisis de regresión se observa en la Tabla 48 que el conjunto del modelo predice en un 19% el comportamiento de la variable Búsqueda de apoyo social y que explican esta variabilidad únicamente dos variables: Extraversión (Beta = ,295; $t = 4,188$; $p = ,000$) y el Género (las mujeres) (Beta = ,214; $t = 3,563$; $p = ,000$).

Escape

El modo de afrontamiento Escape correlaciona con casi todas las variables estudiadas. Se relaciona en negativo con Responsabilidad, Autoconcepto, Autoestima y Extraversión, y en positivo con Neuroticismo y Género femenino, con puntuaciones que se muestran en la Tabla 49.

Tabla 49. Regresión del modo de Afrontamiento Escape sobre las variables de personalidad en Estudiantes

Modelo	1	R ²		Beta	t	Sig.
		r	corregida			
			,120			
(Constante)				,230	3,837	,000
Autoconcepto		-,225***		-,032	-,452	,651
Autoestima		-,230***		-,050	-,742	,459
Neuroticismo		,331***		,218	3,108	,002
Extraversión		-,130*		,025	,417	,677
Responsabilidad		-,261***		-,145	-2,368	,018
Sexo		,126		,093	1,697	,091

a. Variable dependiente: Escape

b. Variables predictoras: (Constante), Autoconcepto, Autoestima, Neuroticismo, Extraversión, Responsabilidad y Sexo.

En el análisis de regresión se muestra que Neuroticismo en positivo influye en Escape con puntuaciones Beta de 0,218; t de 3,108 y $p = ,002$. La otra variable explicativa de Escape es Responsabilidad, en negativo, con puntuaciones Beta de -0,145; $t = -2,368$ y $p = ,018$. El conjunto del modelo explica el 12% de la varianza de Escape.

Tabla 50. Regresión del modo de Afrontamiento Escape sobre "variables cognitivas de personalidad" en Estudiantes

Modelo	1	R ²		Beta	t	Sig.
		r	corregida			
			,179			
(Constante)				6,628	6,040	,000
Contingencia		-,153**		,040	,689	,491
Indefensión		,282***		,105	1,707	,089
Creencia en la suerte		,310***		,185	3,114	,002
Expectativa de autoeficacia		-,368***		-,259	-3,887	,000
Expectativa de éxito		-,265***		-,056	-,805	,422

a. Variable dependiente: Escape

b. Variables predictoras: (Constante), Contingencia, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

Cuando realizamos una análisis de regresión en el que introducimos las variables cognitivas de personalidad observamos que dos de ellas predicen el comportamiento de Escape: en positivo Creencia en la suerte (Beta = ,185; t = 3,114; p = ,002) y Expectativa de autoeficacia en negativo (Beta = -,259; t = -,887; p = ,000). El conjunto del modelo explica el 18% de la varianza de Escape (ver Tabla 50).

En Amas de casa Escape correlaciona en positivo con Neuroticismo (r = ,428; p = ,000), Creencia en la suerte (r = ,316; p = ,000) e Indefensión (r = ,214; p = ,000) y en negativo con Responsabilidad (r = -,192; p = ,001), Expectativa de Autoeficacia (r = -,206; p = ,000), y con puntuaciones algo inferiores como puede verse en la Tabla 51 con Expectativa de éxito y Nivel de estudios.

Tabla 51. Regresión del modo de Afrontamiento **Escape** sobre las variables de personalidad y variables demográficas en Amas de casa

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
	(Constante)		,208		2,984	,003
	Neuroticismo	,428***		,348	5,294	,000
	Extraversión	-,249***		-,097	-1,526	,128
	Responsabilidad	-,192**		-,037	-,596	,552
	Nivel de estudios	-,118*		-,083	-1,484	,139
	indefensión	,214***		-,049	-,728	,468
	Creencia en la suerte	,316***		,188	2,938	,004
	Expectativa de autoeficacia	-,206***		-,015	-,226	,821
	Expectativa de éxito	-,128*		,093	1,400	,162

a. Variable dependiente: Escape

b. Variables predictoras: (Constante), Neuroticismo, Extraversión, Responsabilidad, Nivel de estudios, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

Si se introducen estas variables en un análisis de regresión los resultados muestran que las únicas variables que predicen Escape son Neuroticismo (Beta = ,348; t = 5,294; p = ,000) y Creencia en la suerte (Beta = ,188; t = 2,938; p = ,004). El modelo explica el 21% de la varianza de Escape.

Los resultados del análisis de regresión (Tabla 52) indican que el 20% de la varianza de Escape en este grupo se explica por Neuroticismo (Beta = ,301; t =

3,903; $p = ,000$), por el Género (femenino) (Beta = ,148; $t = 2,503$; $p = ,013$) y por Creencia en la suerte (Beta = ,142; $t = 2,083$; $p = ,038$).

Tabla 52. Regresión del modo de Afrontamiento Escape sobre las variables de personalidad y variables demográficas en Servicios humanos

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
			,198			
	(Constante)				1,913	,057
	Género	,230***		,148	2,503	,013
	Neuroticismo	,412***		,301	3,903	,000
	Extraversión	-,232***		-,087	-1,283	,201
	Responsabilidad	-,129*		,034	,513	,608
	Indefensión	,212**		,030	,428	,669
	Creencia en la suerte	,271***		,142	2,083	,038
	Expectativa de autoeficacia	-,280***		-,039	-,424	,672
	Expectativa de éxito	-,180**		,031	,379	,705

a. Variable dependiente: Escape

b. Variables predictoras: (Constante), Género, Neuroticismo, Extraversión, Responsabilidad, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

Planificación

Tabla 53. Regresión de la escala de Afrontamiento Planificación sobre las variables de personalidad en Estudiantes

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
			,303			
	(Constante)				-,954	,341
	Autoconcepto	,371***		,047	,726	,469
	Autoestima	,249***		-,062	-,974	,331
	Neuroticismo	-,284***		-,001	-,017	,987
	<i>Extraversión</i>	,310***		,101	1,746	,082
	Apertura	,222***		,132	2,596	,010
	Responsabilidad	,453***		,303	5,455	,000
	Contingencia	,222***		-,054	-,966	,335
	Indefensión	-,194***		,021	,391	,696
	Expectativa de autoeficacia	,299***		,004	,058	,953
	Expectativa de éxito	,458***		,301	4,317	,000

a. Variable dependiente: Planificación

b. Variables predictoras: (Constante), Autoconcepto, Autoestima, Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Responsabilidad, Contingencia, Indefensión, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

El modo de afrontamiento Planificación correlaciona en el grupo Estudiantes con puntuaciones positivas en Autoconcepto, Autoestima, Extraversión, Responsabilidad, Apertura, Contingencia, Expectativa de autoeficacia y

Expectativa de éxito y se relaciona, en negativo con Neuroticismo e Indefensión, con puntuaciones que pueden verse en la Tabla 53 y en el Anexo A.

El análisis de regresión (Tabla 53) nos muestra que son tres las variables de personalidad que predicen el comportamiento de Planificación: Responsabilidad (Beta = ,303; t = 5,455; p = ,000), Expectativa de éxito (Beta = ,301; t = 4,317; p = ,000) y Apertura (Beta = ,132; t = 2,596; p = ,010) en Estudiantes.

El modelo explica el 30% de la variabilidad de Planificación.

En Amas de casa, Planificación (Tabla 54) correlaciona en positivo con Responsabilidad (r = ,356; p = ,000), Extraversión (r = ,274; p = ,000), Apertura (r = ,229; p = ,000), Amabilidad (r = ,121, p = ,042), Contingencia (r = ,284; p = ,000), Expectativa de autoeficacia (r = ,343; p = ,000) y Expectativa de éxito (r = ,357; p = ,000) y se relaciona en negativo con Neuroticismo, Indefensión y Creencia en la suerte con las puntuaciones que se muestran en la Tabla 54.

Tabla 54. Regresión del modo de Afrontamiento **Planificación** sobre las variables de personalidad y variables demográficas en Amas de casa.

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	T	Sig.
			,201			
	(Constante)				-,520	,603
	Neuroticismo	-,215***		,074	1,089	,277
	Extraversión	,274***		,027	,410	,682
	Apertura	,229***		,123	2,091	,037
	Amabilidad	,121*		,031	,546	,586
	Responsabilidad	,356***		,205	3,186	,002
	Contingencia	,284***		,006	,083	,934
	Indefensión	-,198**		,006	,091	,928
	Creencia en la suerte	-,199**		-,113	-1,747	,082
	Expectativa de autoeficacia	,343***		,119	1,714	,088
	Expectativa de éxito	,357***		,194	2,690	,008

a. Variable dependiente: Planificación

b. Variables predictoras: (Constante), Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad Responsabilidad, Contingencia, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

El análisis de regresión (Tabla 54) muestra las variables que explican el modo Planificación, para el grupo Amas de casa son: Responsabilidad (Beta = ,205; t = 3,186; p = ,002), Apertura (Beta = ,123; t = 2,091; p = ,037) y Expectativa de éxito

(Beta = ,194; t = 2,690; p = ,008). El conjunto de todas estas variables influye en un 20% de la variabilidad de Planificación.

En Servicios humanos (Tabla 55) correlacionan con Planificación, en positivo, Extraversión (r = ,415; p = ,000), Apertura (r = ,202; p = ,001), Responsabilidad (r = ,329; p = ,000), Expectativa de autoeficacia (r = ,429; p = ,000) y Expectativa de éxito (r = ,399; p = ,000) y en negativo Neuroticismo (r = -,271; p = ,000) y Creencia en la suerte (r = -,142; p = ,025).

Tabla 55. Regresión del modo de Afrontamiento Planificación sobre las variables de personalidad y variables demográficas en Servicios humanos

Modelo	1	r	R ² corregida	Beta	t	Sig.
	(Constante)		,260		-1,283	,201
	Estado civil	-,135*		-,083	-1,478	,141
	Neuroticismo	-,271***		,059	,796	,427
	Extraversión	,415***		,225	3,373	,001
	Apertura	,202**		,049	,822	,412
	Responsabilidad	,329***		,160	2,514	,013
	Contingencia	,323***		,064	,955	,340
	Creencia en la suerte	-,142*		-,021	-,359	,720
	Expectativa de autoeficacia	,429***		,176	1,980	,049
	Expectativa de éxito	,399***		,093	1,137	,257

a. Variable dependiente: Planificación

b. Variables predictoras: (Constante), Estado civil, Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Responsabilidad, Contingencia, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

El análisis de regresión (Tabla 55) nos muestra que el modelo explica un 26% de la variabilidad de Planificación y que las variables que predicen su comportamiento son Extraversión (Beta = ,225; t = 3,373; p = ,001), Responsabilidad (Beta = ,160; t = 2,514; p = ,013) y Expectativa de autoeficacia (Beta = ,176; t = 1,980; p = ,049) en el grupo Servicios humanos.

Reevaluación positiva

En estudiantes, como vemos en la Tabla 56, el modo de afrontamiento Reevaluación positiva correlaciona en positivo con Autoconcepto (r = ,200; p = ,000), Extraversión (r = ,137; p = ,014), Apertura (r = ,142; p = ,010),

Amabilidad ($r = ,151$; $p = ,006$), Responsabilidad ($r = ,153$; $p = ,006$) y Creencia en la suerte ($r = ,160$, $p = ,004$) y Expectativa de éxito ($r = ,192$; $p = ,000$).

El análisis de regresión nos muestra que en este modo de afrontamiento influyen variables demográficas como Género (femenino), con puntuaciones Beta = ,112; $t = 2,064$; $p = ,040$, variables de personalidad, como Creencia en la suerte y Expectativa de éxito, con puntuaciones Beta de 0,190; t de 3,516; $p = ,001$ y Beta de 0,144; t de 2,121; $p = ,035$, respectivamente. (Ver Tabla 56).

Tabla 56. Regresión del modo de Afrontamiento **Reevaluación positiva** sobre las variables de personalidad en Estudiantes

Modelo	1	r	R ² corr.	Beta	t	Sig.
	(Constante)		,099		-,167	,867
	Género	,120*		,112	2,064	,040
	Autoconcepto	,200***		,084	1,157	,248
	Extraversión	,137*		,008	,116	,907
	<i>Apertura</i>	,142*		,104	1,846	,066
	Amabilidad	,151**		,070	1,183	,238
	Responsabilidad	,153**		,047	,754	,452
	Creencia en la suerte	,160**		,190	3,516	,001
	Expectativa de éxito	,192***		,144	2,121	,035

a. Variable dependiente: Reevaluación positiva

b. Variables predictoras: (Constante), Género, Autoconcepto, Extraversión, Apertura, Amabilidad, Responsabilidad, Creencia en la suerte y Expectativa de éxito.

El conjunto del modelo explica el 10% de la variabilidad de Reevaluación positiva.

En Amas de casa (Tabla 57) correlaciona Reevaluación positiva con Extraversión ($r = ,202$; $p = ,001$); Apertura ($r = ,219$; $p = ,000$); Amabilidad ($r = ,242$; $p = ,000$) y Responsabilidad ($r = ,182$; $p = ,002$), Contingencia ($r = ,258$; $p = ,000$), Expectativa de autoeficacia ($r = ,193$; $p = ,001$) y Expectativa de éxito ($r = ,259$; $p = ,000$) y en negativo con Indefensión ($r = -,168$; $p = ,004$).

Tabla 57. Regresión del modo de Afrontamiento **Reevaluación positiva** como variable dependiente sobre las variables de personalidad en Amas de casa

Modelo	1	r	R ² corr.	Beta	t	Sig.
	Variables predictoras		,123			
	(Constante)				,818	,414
	Extraversión	,202**		,025	,372	,710
	Apertura	,219***		,133	2,162	,032
	Amabilidad	,242***		,178	3,064	,002

Responsabilidad	,182**	,017	,254	,800
Contingencia	,258***	,115	1,631	,104
Indefensión	-,168**	-,003	-,042	,966
Expectativa de autoeficacia	,193**	,000	-,001	,999
Expectativa de éxito	,259***	,143	1,924	,055

El análisis de regresión nos muestra que son Apertura (Beta = ,133; t = 2,162; p = ,032), Amabilidad (Beta = ,178; t = 3,064; p = ,002) y Expectativa de éxito (Beta = ,143; t = 1,924; p = ,055) las variables que predicen el comportamiento de Reevaluación positiva en el grupo Amas de casa. El modelo explica el 12% de su variabilidad (Tabla 57).

Tabla 58. Regresión del modo de Afrontamiento Reevaluación positiva (Variable dependiente) sobre las variables de personalidad en Servicios humanos

	r	R ² corre.	Beta	t	Sig.
Modelo 1		,213			
Variables predictoras					
(Constante)				-2,399	,017
Género	,203**		,234	4,010	,000
Edad	,131*		,243	4,125	,000
Extraversión	,268***		,223	3,312	,001
Amabilidad	,179***		,077	1,295	,197
Responsabilidad	,264***		,184	2,890	,004
Contingencia	,231***		,119	1,708	,089
Expectativa de autoeficacia	,159*		-,166	-1,958	,051
Expectativa de éxito	,235***		,153	1,829	,069

En Servicios humanos Reevaluación positiva correlaciona en positivo con las variables Género, Edad, Extraversión, Apertura, Amabilidad, Responsabilidad, Contingencia, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito como puede verse en la Tabla 58.

El análisis de regresión nos muestra que son Género (femenino) (Beta = ,234; t = 4,010; p = ,000), Edad (Beta = ,243; t = 4,125; p = ,000), Extraversión (Beta = ,223; t = 3,312; p = ,001), Responsabilidad (Beta = ,184; t = 2,890; p = ,004) y Expectativa de autoeficacia (en negativo) (Beta = -,166; t = 1,958; p = ,051) las variables que predicen el comportamiento de Reevaluación positiva en el grupo Servicios humanos (Tabla 58). El conjunto del modelo explica el 21% de la varianza del Modo de afrontamiento Reevaluación positiva en Servicios humanos.

4.3.7. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS

Cuando introducimos en un análisis de regresión las variables cognitivas de personalidad como predictoras del Burnout en Amas de casa y Servicios humanos, vemos que en la dimensión Cansancio emocional la variable que influye en los dos grupos es Indefensión, en positivo, de manera que a mayor Indefensión mayor sentimiento de Cansancio emocional. Las puntuaciones en Amas de casa son $t = 4,345$; $Beta = ,295$; $p < ,001$ y para Servicios humanos $t = 2,779$; $Beta = ,195$; $p < ,01$. En Amas de casa además influye Expectativa de éxito en negativo con puntuaciones $t = -2,034$; $Beta = -,151$; $p < ,05$ y en Servicios humanos es Expectativa de autoeficacia en negativo con puntuaciones $t = -4,029$; $Beta = -,338$; $p < ,001$.

Tabla 59. Regresión de **Cansancio emocional** en Amas de casa y Servicios humanos sobre las variables cognitivas de la personalidad en Amas de casa y Servicios humanos

Variables dependientes→		Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
Predicción del modelo	Amas de casa Servicios humanos	14% 14%		11% 7%		18% 7%	
Variables predictoras		Beta	t	Beta	t	Beta	t
Contingencia	Amas de casa	<i>,070</i>	1,014	<i>-,077</i>	-1,105	<i>,125</i>	1,872
	Servicios humanos	<i>-,118</i>	-1,639	<i>-,950</i>	,343	,229**	3,460
Indefensión	Amas de casa	,295***	4,345	,212**	3,076	-,142*	-2,156
	Servicios humanos	,195**	2,779	<i>,121</i>	<i>,100</i>	<i>-,054</i>	<i>-,839</i>
Creencia en la suerte	Amas de casa	<i>-,002</i>	<i>-,035</i>	<i>,036</i>	<i>,541</i>	<i>,081</i>	1,268
	Servicios humanos	<i>-,083</i>	<i>-1,184</i>	<i>-,062</i>	<i>-,840</i>	<i>-,011</i>	<i>-,163</i>
Expectativa de Autoeficacia	Amas de casa	<i>-,112</i>	<i>-1,678</i>	<i>-,123</i>	<i>-1,808</i>	,201**	3,085
	Servicios humanos	-338***	-4,029	-,213*	-2,428	<i>,086</i>	1,115
Expectativa de Éxito	Amas de casa	-,151*	-2,034	<i>-,045</i>	<i>-,625</i>	,159*	2,295
	Servicios humanos	<i>,106</i>	1,243	<i>-,004</i>	<i>-,043</i>	,228***	3,657

* = $p < 0,05$. ** = $p < ,01$. *** = $p < ,001$. En cursiva = muestra tendencia.

En Amas de casa Indefensión predice también Despersonalización ($t = 3,076$; $Beta = ,212$; $p < ,01$) y, en negativo, Realización personal ($t = -2,156$; $Beta = -,142$;

$p < ,05$). En suma, Indefensión predice en Amas de casa las tres dimensiones del Burnout.

En Servicios humanos, la dimensión Despersonalización la predice, junto a Indefensión, Expectativa de autoeficacia en negativo ($t = -2,428$; $Beta = -,213$; $p < ,05$).

En este mismo grupo de Servicios humanos, Contingencia predice Realización personal en positivo ($t = 3,460$; $Beta = ,229$; $p < ,01$), además de Indefensión como ya vimos; también influyen Expectativa de autoeficacia ($Beta = ,201$; $t = 3,085$; $p < ,01$) y Expectativa de éxito ($t = 2,295$; $Beta = ,159$; $p < ,05$) en positivo.

Según puede verse en la Tabla 59 el modelo predice en Amas de casa el 14% de la variabilidad para Cansancio emocional, el 11% para Despersonalización y el 18% para Realización personal. En Servicios humanos este modelo predice el 14% de la varianza del Cansancio emocional (igual que en Amas de casa), el 7% en Despersonalización (frente al 11% en Amas de casa) y el 7% en Realización personal (frente al 18% explicado en Amas de casa).

4.3.8. VARIABLES PROFESIONALES Y BURNOUT EN AMAS DE CASA Y SERVICIOS HUMANOS

Tabla 60. Regresión de variables profesionales sobre las tres variables del Burnout en Servicios humanos y Amas de casa.

Variables dependientes →		Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
Predicción del modelo	Amas de casa	1%		2%		1%	
	Servicios humanos	1%		4%		1%	
Variables predictoras		Beta	t	Beta	t	Beta	t
Estado civil	Amas de casa						
	Servicios humanos	-,033	-,522	,055	,872	-,087	-1,358
Nivel de estudios	Amas de casa	-,140*	-2,272	-,079	-1,279	,054	,877
	Servicios humanos	,021	-,321	-,076	-1,211	,007	,117
Personas a cargo	Amas de casa	,075	1,186	,093	1,496	,042	,677
	Servicios humanos	,039	,603	-,034	-,537	,063	,993
Tiempo en esta profesión	Amas de casa	-,002	-,025	-,145*	-2,251	-,099	-1,540
	Servicios humanos	,109	1,697	,215**	3,427	-,103	-1,619

Las variables demográficas y profesionales apenas tienen influencia en la predicción del Burnout. Únicamente destacar que en Amas de casa el nivel de estudios primarios se asocia con mayor nivel de cansancio emocional y que Tiempo en esta profesión predice la dimensión Despersonalización de manera diferente en ambos grupos como puede observarse en la Tabla 60; las Amas de casa que llevan más tiempo tienen menos Despersonalización, en cambio, los profesionales que llevan más tiempo en Servicios humanos manifiestan mayor nivel de Despersonalización o cinismo.

4.3.9. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES

Introducimos en un análisis de regresión los Cinco factores de personalidad como variables predictoras de Autoconcepto (ver Tabla 61). Los resultados muestran que son Estabilidad emocional (Neuroticismo bajo, con puntuaciones Beta = -,295; t = -6,009; p = ,000) y niveles altos de Responsabilidad (Beta = ,262; t = 5,609; p = ,000) las que con mayor valor predictivo actúan, pero son también valores elevados en predicción el que tienen alta Amabilidad (Beta = ,193; t = 4,324; p = ,000) y alta Extraversión (Beta = ,197; t = 3,887; p = ,000). Sin embargo Apertura no parece influir en los valores de Autoconcepto.

Tabla 61. Regresión de la variable **Autoconcepto** y las variables de personalidad del modelo de los Cinco factores en Estudiantes.

		R ² corre.	Beta	t	Sig.
Modelo	1	,428			
	(Constante)			17,774	,000
	Neuroticismo		-,295	-6,009	,000
	Extraversión		,197	3,887	,000
	Apertura		,050	1,112	,267
	Amabilidad		,193	4,324	,000
	Responsabilidad		,262	5,609	,000

a. Variable dependiente: Autoconcepto.

b. Variables predictoras: Constante, Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad.

El conjunto de estos cinco factores predice el 43% de la variabilidad de Autoconcepto.

Cuando analizamos el valor predictivo de las variables cognitivas de personalidad sobre el Autoconcepto vemos en los resultados de la Tabla 62 que son niveles altos en Expectativa de autoeficacia (Beta = ,172; t = 2,846; p = ,005) y Expectativa de éxito (Beta = ,384; t = 6,106; p = ,000) y niveles bajos de Indefensión (sólo muestra tendencia) las que tienen un valor significativo en la predicción de Autoconcepto.

Tabla 62. Regresión de la variable **Autoconcepto** y las variables cognitivas de personalidad en Estudiantes.

Modelo	1	R ² corregida	Beta	t	Sig.
	(Constante)	,331		13,609	,000
	Contingencia		,068	1,304	,193
	<i>Indefensión</i>		-,100	-1,780	,076
	Creencia en la suerte		,019	,346	,730
	Expectativa de autoeficacia		,172	2,846	,005
	Expectativa de éxito		,384	6,106	,000

a. Variable dependiente: Autoconcepto

b. Variables predictoras: (Constante), Contingencia, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia, Expectativa de éxito.

El conjunto del modelo predice el 33% de la variabilidad de Autoconcepto.

Tabla 63. Regresión de la variable **Autoconcepto** y modos de afrontamiento en Estudiantes.

Modelo	1	R ² corregida	Beta	t	Sig.
	(Constante)	,203		25,294	,000
	Autocontrol		-,056	-1,063	,289
	<i>Búsqueda apoyo social</i>		,093	1,696	,091
	Confrontación		,090	1,605	,110
	Distanciamiento		,116	2,297	,022
	Escape		-,214	-4,194	,000
	Planificación		,261	4,522	,000
	<i>Reevaluación Positiva</i>		,105	1,895	,059

a. Variable dependiente: Autoconcepto

b. Variables predictoras: (Constante), Autocontrol, Búsqueda apoyo social, Confrontación, Distanciamiento, Escape, Planificación, Reevaluación Positiva.

La Tabla 63 nos muestra que son Escape en negativo (Beta = -,214; t = -4,194; p = ,000) y Planificación en positivo (Beta = ,261; t = 4,522; p = ,000) los modos de afrontamiento que mayor valor predictivo muestran sobre Autoconcepto, también

Distanciamiento en positivo con valores (Beta = ,116; t = 2,297; p = ,022. Reevaluación positiva muestra una tendencia muy alta a influir, seguida de Búsqueda de apoyo social.

El conjunto del modelo predice el 20% de la variabilidad de Autoconcepto.

Si las variables que componen los tres modelos anteriores, explicando cada uno un cierto porcentaje de la varianza del Autoconcepto, se introdujeran en único modelo de análisis de regresión por el método de pasos sucesivos hacia delante, el porcentaje de varianza explicada se elevaría al 49%. Esto indica que sólo se añadiría un 6% a la varianza que explica el modelo de los Cinco Factores introducido en su conjunto (ver Tabla 61). Este 6% lo aportaría Expectativa de Éxito, variable que resulta seleccionada entre los cinco primeros pasos del análisis de regresión. Vemos que ninguno de los modos de afrontamiento entra como variable predictora de la varianza del Autoconcepto.

Tabla 64. Regresión de la variable **Autoestima** y las variables de personalidad del modelo de los Cinco factores en Estudiantes.

Modelo	1	R ² corregida	Beta	t	Sig.
(Constante)		,341		19,447	,000
Neuroticismo			-,466	-8,941	,000
Extraversión			,167	3,124	,002
Apertura			,039	,825	,410
Amabilidad			-,176	-3,728	,000
<i>Responsabilidad</i>			,091	1,820	,070

a. Variable dependiente: Autoestima

b. Variables predictoras: Constante, Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad.

El análisis de regresión del modelo de los Cinco factores de personalidad como variables predictoras de la Autoestima muestra que Estabilidad emocional (Neuroticismo bajo, con puntuaciones (Beta = -,466; t = -8,941; p = ,000), Extraversión alta (Beta = ,167; t = 3,124; p = ,002) y Amabilidad en negativo (Beta = -,176; t = -3,728; p = ,000) predicen una Autoestima alta. Responsabilidad muestra tendencia, en positivo, a influir en dicha predicción (ver Tabla 64).

El conjunto del modelo predice el 34% de la variabilidad de Autoestima.

Las variables cognitivas de personalidad que predicen Autoestima son Contingencia (Lugar de control interno) en negativo con valores (Beta = -,109; t = -2,118; p = ,035) y Expectativa de Autoeficacia (Beta = ,381; t = 6,431; p = ,000) y Expectativa de éxito (Beta = ,322; t = 5,204; p = ,000) en positivo como refleja la Tabla 65.

Tabla 65. Regresión de la variable **Autoestima** y variables cognitivas de personalidad en Estudiantes.

Modelo	1	R ² corr.	Beta	t	Sig.
	(Constante)	,348		10,006	,000
	Contingencia		-,109	-2,118	,035
	Indefensión		-,038	-,694	,488
	Creencia en la suerte		,062	1,176	,241
	Expectativa de autoeficacia		,381	6,431	,000
	Expectativa de éxito		,322	5,204	,000

a. Variable dependiente: Autoestima.

b. Variables predictoras: (Constante), Contingencia, Indefensión, Creencia en la suerte, Expectativa de autoeficacia, Expectativa de éxito.

El modelo explica el 35% de la variabilidad de Autoestima.

La Tabla 66 nos muestra el análisis de regresión de los modos de afrontamiento como variables predictoras de Autoestima muestra que los que influyen en predicción de elevada Autoestima son Planificación (Beta = ,163; t = 2,682; p = ,008), Distanciamiento (Beta = ,156; t = 2,944; p = ,000) y Confrontación (Beta = ,149; t = 2,518; p = ,012) en positivo y Escape (Beta = -,216; t = -4,039; p = ,000) en negativo.

Tabla 66. Regresión de la variable **Autoestima** (dependiente) y modos de afrontamiento en Estudiantes (Variables predictoras)

Modelo	1	R ² corregida	Beta	t	Sig.
	(Constante)	,117		20,258	,000
	Autocontrol		-,005	-,089	,929
	Búsqueda apoyo social		-,045	-,775	,439
	Confrontación		,149	2,518	,012
	Distanciamiento		,156	2,944	,003
	Escape		-,216	-4,039	,000
	Planificación		,163	2,682	,008
	Reevaluación Positiva		,015	,260	,795

El conjunto del modelo predice el 12% de la variabilidad de Autoestima.

Si introducimos las cinco dimensiones de personalidad y los siete modos de afrontamiento en el análisis de regresión con el método de pasos secuenciales hacia delante, sólo aparecen tres etapas en las que entran únicamente las tres variables de personalidad de la Tabla 64, para explicar el 34% de la varianza de Autoestima. Lo que indica que los modos de afrontamiento no añaden ningún porcentaje a la explicación de la Autoestima por las dimensiones de personalidad, a no ser que se introduzcan en conjunto y por separado como hemos hecho y muestran las tablas anteriores.

En cambio, si introducimos con este método de pasos secuenciales hacia delante, las cinco variables cognitivas de la personalidad (BEEGC) junto con los Cinco Factores, la varianza explicada pasa del 34% al 45% debido a la influencia de cuatro de las cinco variables cognitivas, exceptuando la Indefensión.

4.4. RESULTADOS GLOBALES

4.4.1. LOS CINCO FACTORES DE PERSONALIDAD EVALUADOS CON EL NEO-FFI

El NEO-FFI fue respondido por 865 personas que formaron parte de la muestra del estudio (868 en total) y que realizaron esta prueba y que está conformada por tres grupos distintos: Estudiantes universitarios 334 (respondieron 331); Amas de casa 286 y personal de Servicios humanos 248. Para el análisis global vamos a utilizar la muestra total de sujetos que participaron en la investigación.

El conjunto total de la muestra está formada por 259 varones (30%) y 609 mujeres (70%). La media de edad para toda la muestra es de 35,7 años (desviación típica = 13,2).

Los resultados estadísticos descriptivos del NEO-FFI muestran que en el primer factor de personalidad, en Neuroticismo, las puntuaciones obtenidas, utilizando la

muestra total de los sujetos estudiados (N = 865) se obtiene una media de 20,85, con una desviación típica de 8,021.

En el factor Extraversión la media es 31,11 y la desviación típica es 7,133.

El factor Apertura da una media = 27,15 y una desviación típica = 7,068 para el total de la población.

Tabla 67. Resultados globales del Cuestionario NEO-FFI en los cinco factores de personalidad.

	Media	Desv.típ	N
Neuroticismo	20,85	8,021	865
Extraversión	31,11	7,133	865
Apertura	27,15	7,068	865
Amabilidad	30,47	5,964	865
Responsabilidad	31,62	6,402	865

En Amabilidad la media es de 30,47 y la desviación típica es 5,964.

Y en el factor Responsabilidad la media es 31,62; la desviación típica es 6,402.

Estos resultados pueden verse en la Tabla 67.

Tabla 68. Intercorrelaciones (r de Pearson) entre las puntuaciones de los factores del NEO-FFI de la muestra total.

	Neuroticismo	Extraversión	Apertura	Amabilidad	Responsabilidad
Neuroticismo	1	-,413***	-,166***	-,157**	-,355***
Extraversión	-,413***	1	,327***	,208***	,266***
Apertura	-,166***	,327***	1	,097**	,050
Amabilidad	-,157***	,208***	,097**	1	,171***
Responsabilidad	-,355***	,266***	,050	,171***	1

Nota: *** igual a $p < ,001$, ** igual a $p < ,01$ y * igual a $p < ,05$.

La Tabla 68 presenta las intercorrelaciones entre las puntuaciones obtenidas en los factores del NEO-FFI. Estas puntuaciones indican que los factores están, efectivamente, relacionados. Neuroticismo muestra una correlación negativa importante con Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad.

Extraversión está relacionada con puntuaciones altas en Amabilidad y Responsabilidad. Apertura se relaciona significativamente con Amabilidad. Y Amabilidad muestra, además una relación importante con puntuaciones altas en Responsabilidad.

4.4.2. AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA

Autoconcepto y Autoestima fueron evaluados únicamente en Estudiantes universitarios.

Tabla 69. Resultados del test de Autoconcepto-16 y la escala de Autoestima de Rosenberg.

	N	Media	Desv. Típ.
Autoconcepto	325	65,56	6,86
Autoestima	331	31,63	4,17

La Tabla 69 muestra las puntuaciones medias. La media obtenida en el test de Autoconcepto es de 65,56 y la desviación típica 6,86. En la Escala de Autoestima la puntuación media es 31,63 y la desviación media es 4,17.

Tabla 70. Intercorrelaciones entre Autoconcepto y Autoestima

	N	Autoconcepto	Autoestima
Autoconcepto	325	1	,504***
Autoestima	331	,504***	1

Vemos en la Tabla 70 que entre estas dos variables hay una alta relación positiva ($p < ,001$) puntuaciones altas en Autoconcepto se relacionan con altas puntuaciones en Autoestima.

4.4.3. BURNOUT F

Tabla 71. Media y desviación típica en la Escala de Burnout F.

	N	Media	Desv. Típ.
Burnout F.	404	31,45	7,74

La puntuación media en la escala de Burnout F. de Freudenberger es de 31,45 y la desviación típica es 7,74, como muestra la Tabla 71.

4.4.4. (MBI) INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH

La Tabla 72 nos muestra que:

- En la dimensión Cansancio emocional la media obtenida es 18,97 y la desviación típica es 11,58.

Tabla 72. Resultados del MBI para las dos muestras evaluadas.

	Media	Desv. típ.	N
Cansancio Emocional	18,97	11,58	534
Despersonalización	5,44	5,08	534
Realización Personal	36,89	7,95	534

- En Despersonalización o cinismo la puntuación media obtenida por los 534 sujetos que respondieron a la prueba (Amas de casa y Servicios humanos) es de 5,44 y la desviación típica es 5,08.
- En Realización personal la puntuación media es 36,89 y la desviación media es 7,95.

4.4.5. VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

En la Tabla 73 podemos ver los resultados obtenidos por el total de la muestra en las puntuaciones medias y desviación típica.

En Contingencia la media es 29,95 y la desviación típica es 7,11 para los 859 sujetos que respondieron a la Batería de Expectativas Generalizadas de Control (BEEGC-20).

En Indefensión la media es igual a 14,05 y la desviación típica es 6,77.

En Creencia en la suerte la puntuación media es 17,67 y la desviación típica es 7,20.

Tabla 73. Resultados en la Batería de Expectativas Generalizadas de Control (BEEGC-20).

	Media	Desv. típ.	N
Contingencia	29,95	4,71	859
Indefensión	14,05	6,77	859
Creencia en la suerte	17,67	7,20	859
Expectativa de autoeficacia	25,78	5,14	859
Expectativa de éxito	28,19	5,17	859

En Expectativa de autoeficacia la media es 25,78 y la desviación típica es 5,14.

Y en Expectativa de éxito las puntuaciones obtenidas son: Media = 28,19 y Desviación típica = 5,17.

4.4.6. MODOS DE AFRONTAMIENTO

La Tabla 74 nos muestra los resultados globales de todos los sujetos utilizados en la investigación obtenidos en el Cuestionario de Modos de afrontamiento.

En ella podemos ver que en Autocontrol la media obtenida es 7,81 y la desviación media es 2,21.

En Búsqueda de apoyo social la media es 6,21 y la desviación típica es 1,76.

Tabla 74. Resultados globales en Modos de afrontamiento

	Media	Desv. típ.	N
Confrontación	5,46	1,78	859
Distanciamiento	3,30	1,76	859
Escape	5,50	2,23	859
Búsqueda de apoyo social	6,21	1,76	859
Autocontrol	7,81	2,21	859
Planificación	3,94	1,29	859
Reevaluación positiva	6,59	2,11	859

En el modo Confrontación la puntuación media es 5,46 y la desviación típica es 1,78.

En Distanciamiento la media es 3,30 y la desviación típica es 1,76.

Las puntuaciones obtenidas en el modo Escape-evitación son: Media = 5,50 y desviación típica = 2,23.

La puntuación media obtenida en Planificación es 3,94 y la desviación típica es 1,29.

La Tabla 74 también nos muestra que en Reevaluación positiva la media es 6,59 y la desviación típica es 2,11.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

5.1. SOBRE EL MODELO DE LOS CINCO FACTORES DE PERSONALIDAD

Costa y McCrae (1999) consideran que la personalidad está configurada por cinco grandes dimensiones o factores a los que denominan Neuroticismo (versus Estabilidad emocional), Extraversión, Apertura a la experiencia, Amabilidad y Responsabilidad.

El **Neuroticismo** se refiere a la tendencia a experimentar ansiedad, tensión, autocompasión, hostilidad, impulsividad, a tener pensamientos irracionales, depresión y baja autoestima.

Neuroticismo, en el grupo Estudiantes universitarios, es la variable de personalidad que más influencia tiene en la variabilidad del Burnout, casi la única, porque sólo aparece el factor Amabilidad, en negativo, “con tendencia alta” a influir. Se puede considerar entonces que, entre los Estudiantes universitarios, la variable de personalidad que predice o explica la variabilidad del Burnout es alto Neuroticismo.

El análisis de regresión también nos muestra en Amas de casa la importancia del Neuroticismo. En Amas de casa el Neuroticismo predice las tres dimensiones del Burnout: Cansancio emocional, Despersonalización (asociación a un nivel de significación más alto) y se refleja con menor influencia, aunque también significativa, en Realización personal. En Servicios humanos aparece como variable predictora de dos dimensiones del Burnout: Cansancio emocional y Despersonalización.

Vemos, pues, que el Neuroticismo alto, o baja estabilidad emocional, aparece como variable predictora del Burnout, influyendo sobre todo en la sensación de Cansancio emocional, en el sentirse agotado por realizar esa actividad, así como también en Despersonalización o Cinismo, es decir en la falta de sentimiento y

poca respuesta hacia los que reciben el servicio o la ayuda. Similares resultados han sido hallados en trabajos de Penley, Tomaka, Goldsmith et al. (1997), Penley y Tomaka (2002), Hemenover y Dienstbier (1996), Menaghan (1983) y McCrae y Costa (1986).

Otro trabajo realizado por Cebriá, Segura, Corbella et al. (2001) con una muestra de médicos de familia de Cataluña hallan que la baja estabilidad emocional, la tensión y la ansiedad se asocian significativamente con puntuaciones altas del síndrome de Burnout.

La revisión bibliográfica sobre el Burnout realizada por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) expresa que los estudios realizados sobre las cinco grandes dimensiones de la personalidad han puesto de manifiesto que el Burnout está ligado al Neuroticismo.

Un amplio número de estudios muestra la relación entre Neuroticismo y aspectos del estrés y el proceso de afrontamiento (Costa, Somerfield y McCrae, 1996). Hooker, Monahan, Shifrin y Hutchinson (1992) han mostrado una estrecha relación entre estrés percibido y Neuroticismo en el esposo que cuida de un familiar enfermo.

También Costa, Somerfield y McCrae (1996), basándose en una revisión de los estudios realizados, confirman que el Neuroticismo está asociado con los procesos de apreciación y afrontamiento del estrés, a pesar de que Lazarus (1990) no quiera reconocer que determinados rasgos de la personalidad, unidos a condiciones ambientales, influyen en ambos procesos.

A pesar de que el Neuroticismo sólo explica el 4% de la varianza de el modo de afrontamiento llamado Distanciamiento, en nuestra investigación los resultados confirman que Estabilidad emocional (Neuroticismo bajo) predice el modo de afrontamiento Distanciamiento en Estudiantes universitarios.

Coherentemente con otras investigaciones (Hooker, Frazier y Monahan, 1994; McCrae y Costa, 1986; O'Brien y DeLongis, 1996; Watson y Hubbard, 1996), el

Neuroticismo en nuestro estudio predice positivamente el modo de afrontamiento Escape en los tres grupos estudiados. Significa que quienes intentan resolver los problemas adoptando este modo de afrontamiento, que sugiere pensamientos de huida y evitación de la situación, manifiestan también más alto nivel de Neuroticismo (inestabilidad emocional). Smith, Pope, Rhodewalt y Poulton (1986) encuentran que el rasgo ansiedad, una medida del Neuroticismo, está asociado con un relativo bajo uso de afrontamiento dirigido al problema y a la Búsqueda de apoyo social, y un mayor uso de pensamientos y deseos de huida, evitación.

Los resultados del trabajo realizado por Ramírez-Maestre, Esteve-Zarazaga y López (2001) concluyen que el nivel de Neuroticismo se relaciona con el uso de las estrategias de afrontamiento, de manera que cuanto mayor es el nivel de Neuroticismo que presenta el paciente, éste hace más uso de estrategias pasivas. En nuestro estudio se confirma que los sujetos altos en Neuroticismo utilizan fundamentalmente el modo de afrontamiento Escape, considerado como uno de los modos de afrontamiento pasivo y centrado en la emoción.

En nuestro estudio hemos hallado que el grupo Amas de casa obtiene puntuaciones significativamente más elevadas que los Estudiantes y que el grupo de trabajadores de Servicios humanos en Neuroticismo. Pero, cuando analizamos en Amas de casa cómo se comporta el factor Neuroticismo, vemos que las diferencias se acentúan en el subgrupo de Amas de casa que “no trabaja fuera del hogar”. Cabe preguntarse entonces si trabajar fuera, realizar una profesión como trabajo remunerado es un factor protector de la salud mental, ya que el grupo Amas de casa que sí trabaja fuera tiene puntuaciones en el factor Neuroticismo, o, como tiende a denominársele actualmente, Estabilidad emocional, más próximas al grupo de mujeres Estudiantes universitarias y al grupo de mujeres profesionales de los Servicios humanos.

El estudio sobre “El ama de casa y el Burnout” realizado por Pascual (2001) concluye que un 14% de ellas, casi todas las cuales trabajan solamente en su casa, necesitarían ayuda médica por depresión o ansiedad. El informe SESPAS 2002 sobre “La Salud y el Sistema Sanitario en España” (Cabases, Villalbí y Aibar,

2002) hace la siguiente consideración: “*Quedarse en casa no parece que en el futuro sea la mejor opción para la mayoría de las mujeres y desde el punto de vista de la salud tampoco es lo deseable ya que muchos estudios han mostrado un peor estado de salud en las Amas de casa en comparación con las mujeres que tienen un trabajo remunerado*” (p. 17). Estas mismas consideraciones pueden verse en otros informes como los realizados por Hunt y Annandale (1993), Sánchez-Cruz, Daponte, García y Zunzunegui (1999), Rohfls, De Andres, Artazcoz, Ribalta y Borrell (1997), Matews, Hertzman, Ostry y Power (1998), Sorensen y Verbrugge (1987). Otro estudio realizado por Ferrer-Pérez, Bosch-Fiol y Gili-Planas (1998) sobre los aspectos diferenciales entre las mujeres que trabajan fuera del hogar y las Amas de casa concluye que “*el trabajo extradoméstico en sí mismo no tiene efectos negativos sobre la salud ni física ni mental de las mujeres, sino que parece mejorarla siempre que la actitud de las mujeres hacia él y las condiciones para desarrollarlo sean favorables*” (p. 57).

Esta variable de personalidad, Neuroticismo, también muestra diferencias significativas entre varones y mujeres tanto en Estudiantes universitarios como en el personal de Servicios humanos. Las mujeres obtienen puntuaciones más elevadas en este factor en ambos grupos. Similares resultados han sido observados en muestras americanas (Costa y McCrae, 1992) e inglesas en el trabajo realizado por Egan, Deary y Austin (2000). En la Tabla 75 podemos ver los resultados comparados obtenidos en nuestro estudio y en los anteriormente citados. En esta Tabla 75 añadimos también los resultados globales obtenidos en una muestra de 113 Estudiantes universitarios de Australia en un estudio realizado por Brebner (2001).

También halló resultados parecidos Budaev (1999) en tres muestras de Estudiantes universitarios utilizando el *Jackson Personality Inventory* (JPI, ver Jackson, 1994) que evalúa las cinco grandes dimensiones de la personalidad desde el punto de vista de Digman (1990) y Goldberg (1993). A los cinco grandes los denominan estos autores: Extraversión (o surgencia), Neuroticismo vs. Estabilidad Emocional, Amabilidad, Responsabilidad e Intelecto. Las diferencias

en cuanto al género aparecen en dos factores: Neuroticismo y Amabilidad, obteniendo en ambos las mujeres puntuaciones significativamente más altas.

Tabla 75. Comparación de puntuaciones directas de América, Inglaterra, Australia y nuestra población para el NEO-FFI.

	León	América	Inglaterra	Australia
Neuroticismo (global)	21	19	20	22
Varones	18	18	19	
Mujeres	22	20	20	
Extraversión (global)	31	27	27	27
Varones	32	27	27	
Mujeres	31	27	27	
Apertura (global)	27	27	26	28
Varones	28	27	26	
Mujeres	27	27	26	
Amabilidad (global)	30	33	30	27
Varones	29	32	30	
Mujeres	31	34	30	
Responsabilidad (global)	32	34	32	30
Varones	31	34	32	
Mujeres	32	35	32	

Las diferencias de género en personalidad y temperamento han sido documentadas por numerosos estudios empíricos (Buss y Plomin, 1984; Eysenck y Eysenck, 1985; Zuckerman, 1994) y por un estudio meta-analítico realizado por Feingold (1994). Estas diferencias parecen determinadas en gran medida por la influencia ancestral de la especie humana. En el *homo sapiens*, nuestro predecesor, el macho era más alto que la hembra, más agresivo, con tendencia a dominar, predispuesto al riesgo y a preocuparse menos por la descendencia que las hembras. Esto era adaptativo y refleja las diferentes estrategias reproductivas de los dos sexos (Daly y Wilson, 1983).

¿Qué diferencias hay debidas a la edad en los Cinco factores de personalidad? Según Costa y McCrae (1998) el curso del desarrollo de los Cinco factores en adultos está bastante claro. Existen pruebas bastante consistentes transversales y longitudinales de que entre las edades de 20 a 30 años tanto hombres como mujeres pasan a tener más Estabilidad emocional y menos Extraversión, así como más Amabilidad y Responsabilidad; al aumentar la edad, consideran estos

autores, las personas somos menos lábiles emocionalmente y estamos más socializadas. Después, con pocas excepciones, las personas muestran pequeños cambios. Una persona de 40 años que es alegre, entusiasta y está llena de amor es propensa a convertirse un una persona alegre, entusiasta y llena de amor a los 80 años. Ésta es precisamente la estabilidad que justifica la predicción a largo plazo de las puntuaciones del estado de ánimo y la personalidad.

Nuestro estudio no es longitudinal, sino transversal, por lo cual sólo podemos comparar a los sujetos por su edad y buscar la relación entre las edades y las dimensiones de la personalidad. Y hemos hallado que la edad no influye en Neuroticismo, al menos en el sentido que apuntan Costa y McCrae (1998), aunque si se observan las mismas variaciones que establecen estos autores para las otras variables de personalidad como veremos más adelante.

Neuroticismo bajo (alta Estabilidad emocional) predice una sana Autoestima y un buen Autoconcepto.

Es definida la **Extraversión** como la tendencia a ser positivo, asertivo, enérgico, sociable, hablador y a tener relaciones cálidas con los demás.

Los resultados de nuestro estudio reflejan que las personas jóvenes son más extravertidas que los mayores, es decir, que, a medida que aumenta la edad de las personas, va disminuyendo la Extraversión, las personas van haciéndose más introvertidas. Costa y McCrae (1998) también confirman este resultado, admitiendo que las personas, al ir creciendo en edad, pasan a tener más Equilibrio o Estabilidad emocional y menos Extraversión, como ya hemos visto.

La dimensión Extraversión evaluada con el NEO-FFI en nuestra muestra es considerablemente más elevada que en la muestra americana, inglesa y australiana como se muestra en la Tabla 75, que refleja los estudios realizados por Costa y McCrae (1992), Egan, Deary y Austin (2000) y Budaev (1999). ¿Somos los españoles más extravertidos que los anglosajones?

Un trabajo realizado por Benet-Martínez y John (1998) con muestras similares de Estudiantes americanos y españoles refleja resultados algo diferentes. Los españoles aparecen con puntuaciones algo más bajas en Extraversión, Amabilidad y Responsabilidad; el Neuroticismo es también ligeramente más elevado y las puntuaciones son idénticas en Apertura.

La Extraversión, en negativo, en su polo opuesto, esto es, la introversión, aparece como variable predictora del Cansancio emocional, es decir, niveles bajos de Extraversión, personas introvertidas, tienen niveles más altos del sentimiento de estar agotados emocionalmente por desarrollar esa actividad, ese trabajo, en los grupos Amas de casa y Servicios humanos.

En el grupo Servicios humanos también influye positivamente en Realización personal, es decir, las personas con mayor nivel de Extraversión sienten mayor nivel de competencia, realización y éxito en la tarea que realizan.

El estudio realizado por Penley y Tomaka (2002) encuentra una relación negativa entre Extraversión y estrés percibido. La relación entre la Extraversión y el Burnout tiene una explicación bastante lógica. Trabajar con personas, atender a personas, relacionarse con personas como consecuencia de una actividad de trabajo, de estudios o incluso familiar, tiene que ser más agotador para los introvertidos, los cuales no sienten placer en estas relaciones, no las buscan porque tampoco las necesitan tanto como los extravertidos.

En modos de afrontar el estrés el factor Extraversión aparece como variable predictora de Búsqueda de apoyo social. Este modo se caracteriza por realizar esfuerzos para buscar la ayuda de otras personas para resolver los problemas. Esta relación entre Extraversión y Búsqueda de apoyo social aparece en Amas de casa y en Servicios humanos (en Estudiantes muestra tendencia alta a influir, aunque no llega a ser significativa).

En ambos grupos Extraversión también aparece como variable que influye en el modo de afrontamiento Confrontación, de manera que son los más extravertidos

los que realizan mayores esfuerzos activos por alterar, cambiar las situaciones problemáticas. Los extravertidos se enfrentan activamente al problema y a quienes causan el problema.

En el personal de Servicios humanos se relaciona la Extraversión positivamente con otros dos modos de afrontamiento, con Planificación y Reevaluación positiva. Las personas extravertidas intentan resolver el problema mediante una aproximación al análisis del mismo y a la puesta en marcha de un plan de acción así como a realizar reevaluaciones positivas de la situación.

De esto se puede concluir que la variable Extraversión, en dos de los grupos estudiados predice habilidades de afrontamiento centradas en el problema (Búsqueda de apoyo social, Confrontación, Planificación) y predice a la vez un control positivo de las emociones (Reevaluación positiva) al igual que en otros estudios realizados por McCrae y Costa (1986), Watson y Hubbard (1996). El estudio realizado por Penley y Tomaka (2002) concluye que la Extraversión está asociada positivamente con habilidades para el afrontamiento, con Responsabilidad y el control sobre el problema, también está asociada con los participantes que informan de que se sienten satisfechos con la manera en que manejan la situación.

El estudio realizado por Brebner (2001) en Estudiantes de la Universidad de Adelaida (Australia) halla relación significativa entre Extraversión y dos modos de afrontamiento: Afrontamiento centrado en el problema y Escape. En nuestro estudio, como puede verse en la Tabla 46, el factor de personalidad Extraversión correlaciona en negativo con Escape y en el análisis de regresión no aparece la variable Extraversión como predictora de Escape. Sí aparece, como vimos anteriormente, coincidiendo con Brebner, como variable predictora de los Modos de afrontamiento centrados en el problema; aunque en nuestro estudio no los hemos agrupado, sí consideramos que determinados modos, siguiendo a Lazarus y Folkman (1986), se dirigen a afrontar el problema y otros se dirigen a afrontar la emoción.

Puntuaciones altas en Extraversión predicen un buen Autoconcepto y una sana Autoestima. Es lógico que en ambos constructos influya la Extraversión, ya que según Williams James el Autoconcepto tiene un carácter marcadamente social, no sólo a nivel estructural sino esencialmente a nivel dinámico, llegando a afirmar que una persona posee tantas imágenes de sí mismo como individuos existen en proporcionársela (James, 1989).

Apertura se refiere a la tendencia a mostrar curiosidad y afán de conocer lo novedoso. Las personas que participan en mayor medida de este rasgo de personalidad disfrutan con el arte, son perspicaces e intuitivas y tienden a ser flexibles en sus actitudes y originales.

Apertura es más elevada en las Amas de casa con nivel de estudios más alto y en las más jóvenes. También obtienen puntuaciones significativamente más altas las Amas de casa que sí trabajan fuera del hogar que las que no trabajan. En Servicios humanos también es más elevada en los más jóvenes. Al igual que Extraversión, Apertura varía en negativo con la edad, a medida que la gente aumenta en edad, disminuye en Apertura.

No hemos encontrado estudios que relacionen, siguiendo el modelo de los Cinco factores de Costa y McCrae, Apertura con la edad o con el nivel de estudios. De hecho, en un capítulo reciente (Costa y McCrae, 1998) hablan de la relación de las otras cuatro variables con la edad, pero no hacen ninguna alusión a Apertura.

Cuando comparamos los tres grupos de estudio, Apertura es más elevado en el grupo Servicios humanos, los Estudiantes universitarios aparecen después y las Amas de casa son las que obtienen menos puntuación en Apertura.

Podemos concluir que Apertura aparece más elevada en los sujetos más jóvenes, en los trabajadores de Servicios humanos y en las Amas de casa que tienen más nivel de estudios. Un dato sorprendente es que los Estudiantes, a pesar de ser más jóvenes tienen puntuación más baja que el personal de Servicios humanos.

Las personas con niveles de estudio más altos, también participan en mayor medida del factor Apertura.

Los análisis de regresión muestran que en el grupo Amas de casa el factor Apertura predice, en positivo, la dimensión Realización personal del Burnout, las Amas de casa que tienen más curiosidad por lo novedoso, lo artístico, más flexibles en sus actitudes se sienten más realizadas profesionalmente.

Los Estudiantes que puntúan alto en el factor Apertura hacen uso más frecuente del modo de afrontamiento Confrontación. También en Estudiantes y en Amas de casa este factor predice un mayor uso del modo Planificación a la hora de enfrentarse a situaciones problemáticas o generadoras de estrés. En el grupo Servicios humanos aparece relacionada con este modo de afrontamiento pero no obtiene valor predictivo.

Amabilidad es la tendencia a ser compasivo, amable, generoso, confiado, cariñoso, sensible y desinteresado (John, 1989; MacCrae y John, 1992).

Es una característica del género femenino tener Amabilidad más alta que los varones y esto se refleja en las dos muestras en las cuales se puede hacer comparación por género. En Amas de casa este factor de personalidad aparece más elevado que en Estudiantes universitarios y Servicios humanos, aunque también tenemos en cuenta que está influyendo la variable edad, que como dicen Costa y McCrae (1998) tanto hombres como mujeres, entre las edades de 20 a 30 años pasan a tener más Amabilidad.

Amabilidad baja, según nos muestra el análisis de regresión, predice el Burnout en los tres grupos estudiados. En los Estudiantes se refleja una alta tendencia a ser significativa en la variabilidad del Burnout, es decir, los sujetos que obtienen bajas puntuaciones en Amabilidad puntúan alto en Burnout, se sienten más quemados que los que son altos en Amabilidad. También en Amas de casa y personal de Servicios humanos baja Amabilidad influye en tener más Cansancio emocional y, en Servicios humanos, baja Amabilidad influye en Cinismo o Despersonalización.

Las personas poco amables sienten más Burnout, más cansancio y tienden a ser más desconsiderados y cínicos en el trato con las personas a las que dan servicio.

Las personas con más Amabilidad a la hora de enfrentarse a situaciones problemáticas eligen como modo de afrontamiento la Búsqueda de apoyo social; esto lo muestran dos grupos estudiados, Amas de casa y Estudiantes. Los Estudiantes altos en Amabilidad también utilizan el modo de afrontamiento Autocontrol y las Amas de casa la Reevaluación positiva.

Similares resultados han sido hallados por O'Brien y DeLongis (1996) y Penley y Tomaka (2002) quienes coinciden en las altas correlaciones entre Amabilidad y Búsqueda de apoyo social, así como también hallan que Amabilidad se relaciona positivamente con Afrontamiento dirigido a la emoción.

Responsabilidad se define como la tendencia a ser organizado, eficiente, formal, concienzudo, autodisciplinado, orientado a metas, prudente y precavido (John, 1989; MacCrae y John, 1992).

Este factor de personalidad marca los siguientes rasgos característicos. El primero de ellos es que las Amas de casa obtienen puntuaciones más elevadas en este factor, después son los Servicios humanos, también con diferencias significativas con respecto a los Estudiantes, pero el análisis multivariante nos muestra que es la Edad la variable que influye en estas diferencias, a medida que vamos creciendo en edad las personas vamos siendo más responsables, organizadas, previsoras, eficientes y precavidas. Este dato viene corroborado por la afirmación de Costa y McCrae (1998) donde consideran que a partir de la edad de 30 años, las personas pasan a tener más Responsabilidad.

Responsabilidad predice en positivo la dimensión Realización personal del Burnout, de manera que quienes tienen Responsabilidad más alta se sienten más realizados profesionalmente.

Responsabilidad predice Afrontamiento dirigido al problema, es decir, las personas más responsables utilizan planificación (los tres grupos) y confrontación cuando

tienen que resolver situaciones estresantes (Estudiantes y Amas de casa). El personal de Servicios humanos, alto en Responsabilidad, en lugar de confrontación, esto es, de enfrentarse directamente a las causas del problema, prefiere hacer una Reevaluación positiva del mismo.

Asimismo, los Estudiantes con Responsabilidad alta no hacen uso del modo Escape o evitación cuando se enfrentan al estrés. Otros investigadores como O'Brien y DeLongis (1996), Watson y Hubbard (1996) hallan también una asociación positiva entre Responsabilidad y Afrontamiento dirigido al problema.

Del estudio de los Cinco grandes factores de la personalidad podemos concluir que las mujeres obtienen puntuaciones más altas en Neuroticismo y, dentro del grupo mujeres, las Amas de casa que no trabajan fuera del hogar son las que manifiestan mayor inestabilidad emocional.

Que los Cinco factores de personalidad son variables predictoras del Burnout. En Estudiantes sólo el Neuroticismo predice el 30% de la variabilidad del Burnout.

En los otros dos grupos (Amas de casa y Servicios humanos) en Cansancio emocional, el 23% de su variabilidad viene determinada por Neuroticismo (alto), Extraversión (baja) y Amabilidad (baja) que son las variables que influyen. La dimensión Despersonalización viene influida en un 11% por Neuroticismo alto y Amabilidad baja y la tercera dimensión, la positiva del Burnout, es decir, Realización personal está asociada en un 22% con alto nivel de Estabilidad emocional (Neuroticismo bajo) y altos niveles de Extraversión, Apertura y Responsabilidad.

5.2. SOBRE AUTOCONCEPTO, AUTOESTIMA Y VARIABLES COGNITIVAS DE PERSONALIDAD

Otras variables que hemos relacionado con los Modos de afrontamiento y con el Burnout son Autoconcepto, Autoestima, Lugar de control interno (Contingencia), Creencia en la suerte, Indefensión, Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito.

La Autoestima constituye un aspecto importante del ajuste emocional y de la salud mental (Campbell, 1981; Rosenberg, 1985, 1986). Si la persona percibe que una determinada situación amenaza su Autoestima aumenta el estrés y las estrategias o estilos de afrontamiento son diferentes a cuando son otros los aspectos que se ponen en juego (Durá y Sánchez Canovas, 1999). Los acontecimientos menores o ajeteos de la vida cotidiana son los que parecen afectar más a la propia estima (Sánchez Canovas, 1992). También acontece que cuando las personas se sienten bien consigo mismas, es decir, cuando tienen una sana Autoestima, los acontecimientos tienden a percibirse como menos estresantes. Las personas con alta Autoestima son capaces de reaccionar a las situaciones de estrés de modo más autoprotector, de esta manera parece demostrado por numerosos estudios (González-Tablas, Palenzuela, Pulido, Sáez y López (2001) que una alta Autoestima actúa como amortiguador de los efectos negativos del estrés. Es considerada la Autoestima como un factor protector de la salud que hace a las personas menos vulnerables a las tensiones de la vida cotidiana. Por el contrario, las personas con baja Autoestima, tienden a ser más vulnerables en una situación estresante y a desarrollar estrategias de afrontamiento más pobres y una competencia menor (Durá y Sánchez-Cánovas, 1999).

Las conclusiones de nuestro estudio vienen a reflejar lo anteriormente expuesto, es decir, que las personas con alta Autoestima sienten que tienen menos nivel de Burnout que las personas con baja Autoestima, que se perciben más estresadas (alta Autoestima se relaciona negativamente con el estrés en nuestro caso).

Otros investigadores, entre ellos Mayor, Richards, Cooper, Cozzarelli y Zubek (1998) y Wanberg (1997) han estudiado el papel que juegan los recursos de personalidad sobre el afrontamiento de sucesos estresantes y el ajuste psicológico. Estos autores utilizaron como variables disposicionales tres rasgos de personalidad (Autoestima, Lugar de control y Optimismo) que constituyen lo que ellos denominan *personalidad resiliente*. Según Mayor et al. (1998) una personalidad resiliente la posee un sujeto que tiene una visión positiva de sí mismo, una sensación de control sobre su vida y una visión optimista del futuro, lo que contribuye a realizar valoraciones positivas de los sucesos estresantes y a un mejor ajuste psicológico.

Los resultados de nuestra investigación reflejan que, del modelo de los Cinco factores, los que influyen en una sana Autoestima son alta Estabilidad emocional (Neuroticismo bajo), Extraversión alta y Amabilidad baja. El ser amables no tiene una influencia positiva sobre una elevada Autoestima. Responsabilidad alta muestra tendencia, en positivo, a influir en Autoestima alta.

Una alta Autoestima predice los siguientes modos de afrontamiento: Planificación, Distanciamiento y Confrontación en positivo, y Escape en negativo. Resultados similares han sido hallados por Ben-Zur (2002) en una población de jóvenes y de adultos en una comunidad de Israel, donde encuentra que altos niveles de Autoestima contribuyen a plantearse estrategias centradas en la acomodación (Distanciamiento) y centradas en el problema (Planificación y Confrontación).

La diferencia según el género en esta variable de personalidad es significativa a favor de los varones. Son estos quienes tienen más elevada Autoestima, se valoran y se estiman más que las mujeres, se aprecian más. Sin embargo las puntuaciones en Autoconcepto son similares, no se establece en esta variable ninguna diferencia entre los dos géneros.

Podemos considerar el **Autoconcepto** como el concepto que tenemos de nosotros mismos, como lo que pensamos de nosotros mismos. Partimos de la idea de Autoconcepto descrita por Williams James que lo define como la conciencia de

sí mismo, como lo que cada uno piensa sobre sus capacidades físicas, lo que tiene a nivel material, además del prestigio que posee, sus obras, su reputación, su familia y sus amigos (James, 1989). Pero es además, según Rogers (1969) un modelo estable y organizado de percepciones y significados de lo que representa la identidad personal. A pesar de que el Yo (Autoconcepto) cambia, dice Rogers, siempre mantiene esta propiedad estructurada, integrada y organizada.

El Autoconcepto puede ser positivo cuando pensamos que somos seres de valía y es negativo cuando nos desvalorizamos, cuando pensamos que no tenemos mérito.

Los resultados de nuestro estudio muestran que son Estabilidad emocional (Neuroticismo bajo) y niveles altos de Responsabilidad los factores que muestran un mayor valor predictivo de Autoconcepto, pero son también valores elevados en predicción el que tienen alta Amabilidad y alta Extraversión.

Influye en tener una imagen positiva de uno mismo, o un buen nivel de Autoconcepto, Estabilidad emocional, Responsabilidad y Amabilidad; las personas amables y cordiales tienen mejor Autoconcepto, así como también los Extravertidos. Sin embargo Apertura no parece influir en las puntuaciones en Autoconcepto.

Las variables cognitivas de personalidad que influyen en un buen nivel de Autoconcepto son, en primer lugar, elevadas Expectativas de éxito, es decir, considerar que tendremos éxito en las tareas que emprendemos, así como altas Expectativas de eficacia o considerar que tenemos suficientes capacidades, energía y persistencia para llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir los objetivos. El considerarnos personas indefensas ante las circunstancias de la vida influye en el bajo nivel de Autoconcepto. Indefensión predice entonces un pobre Autoconcepto

Son modos de afrontamiento que tienen un importante valor predictivo sobre el Autoconcepto: Planificación, es decir, el hacer un análisis del problema, buscar

soluciones, elegir alguna y ponerla en practica para resolverlo; influye también de manera positiva Distanciamiento, o sea, esforzarse por separarse, tomarse cierta distancia del problema. Predice un bajo nivel de Autoconcepto el modo de afrontamiento Escape, es decir, las personas que para resolver sus problemas los evitan, toman drogas, comen o beben para olvidarse de ellos. Hacer una Reevaluación positiva del problema y Buscar apoyo social son dos modos de afrontamiento que influyen positivamente en tener un buen nivel de Autoconcepto.

El Autoconcepto es una variable que influye positivamente en Autoestima. Es junto a Estabilidad emocional la variable que mejor determina la variabilidad en la Autoestima. Autoconcepto y Autoestima muestran un comportamiento diferente cuando analizamos los resultados. No hay diferencias en cuanto a género, como decíamos antes, en Autoconcepto, y también, al igual que en Autoestima son variables influyentes, Estabilidad emocional, Extraversión, Responsabilidad y Amabilidad, todas en positivo.

El 43% de la variabilidad de Autoconcepto depende de las variables de personalidad. Influye en tener un buen concepto de sí mismo, considerarse personas de valía, la Estabilidad emocional (Neuroticismo bajo), ser extravertidos, amables (Amabilidad en positivo) y ser personas responsables. Apertura no influye ni en Autoconcepto ni en Autoestima.

Las variables cognitivas de personalidad que son predictoras, tanto de Autoestima como de Autoconcepto, son Expectativa de autoeficacia y Expectativa de éxito y en Autoconcepto, con menor influencia, entra también Contingencia o Lugar de control interno. En ambos casos el valor predictivo del conjunto del modelo es algo superior al 30%. Significa que valores altos en Expectativas de autoeficacia y éxito, así como Contingencia, el hecho de considerar que lo que nos sucede en la vida en gran medida viene influido por nuestros actos, son variables que predicen un buen nivel de Autoconcepto.

Ambas, Autoconcepto y Autoestima predicen el Burnout en Estudiantes en nuestro estudio: las personas que tienen bajo nivel de Autoconcepto y baja Autoestima se

sienten más quemados que los que tienen un buen Autoconcepto y una sana Autoestima.

Ni Autoestima ni Autoconcepto son variables predictoras de alguno de los Modos de afrontamiento, no parecen tener influencia en ellos.

Como hemos visto en el capítulo primero, Bandura (1987) define la **Autoeficacia** percibida como la creencia de uno mismo acerca de las propias capacidades para movilizar la energía necesaria y realizar las acciones pertinentes para manejar las situaciones y las exigencias de las tareas. El concepto de autoeficacia no hace referencia a los recursos de que se disponga sino a la opinión que uno tenga sobre lo que puede hacer con ellos (Bandura, 1987). Este mismo autor relaciona explícitamente la autoeficacia percibida con las conductas de salud. Considera que a no ser que la persona crea que puede dominar y cumplir hábitos que favorezcan su salud, es poco probable que realice el esfuerzo suficiente para conseguirlo.

Este concepto de **Expectativa de autoeficacia** (o Autoeficacia percibida) es distinto del concepto de **Expectativa de resultado** (o Expectativa de éxito). Esta última se refiere a las consecuencias más probables que se derivarán de dicha ejecución. Las expectativas de éxito influyen fundamentalmente en el momento en el que un individuo se siente amenazado en la elección de la conducta de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1986).

Aparecen diferencias en función del género en Expectativa de autoeficacia a favor de los varones, que perciben más nivel de control de las situaciones, de que son más capaces de movilizar sus recursos para manejar las situaciones y las exigencias de las tareas. Aunque no llega a ser significativa la diferencia con las mujeres, sí se da una tendencia a que también los varones manifiesten más Expectativa de éxito.

El nivel de estudios alto hace sentir a las Amas de casa que tienen más Expectativa de éxito; también son las más jóvenes, las menores de 50 años, las que manifiestan tener mayor Expectativa de éxito que las mayores.

La comparación entre los tres grupos estudiados muestra que son los trabajadores de los Servicios humanos los que tienen mayores Expectativas de autoeficacia y de éxito. Las Amas de casa son las que menor nivel de Expectativa de éxito creen tener y los Estudiantes los que menor nivel manifiestan en Expectativa de autoeficacia.

Personas con ambas expectativas bajas son las que manifiestan tener mayores niveles de Burnout en los Estudiantes.

Las personas, según Rotter (1966), se diferencian según su expectativa generalizada relativa al **Lugar de control interno o Lugar de control externo** del refuerzo. Si una persona percibe el refuerzo como contingente a sus propias acciones se dice que tiene un Lugar de control interno. A este constructo "Lugar de control interno" es lo que denominamos "Contingencia" (Palenzuela, 1988b). Lugar de control externo, siguiendo a este mismo autor lo evaluamos según dos dimensiones: Creencia en la suerte e Indefensión. Creencia en la suerte define la percepción de que los acontecimientos no están relacionados con la propia conducta, con el propio control personal. Un concepto ligado al de Lugar de control es el concepto de *Indefensión aprendida*. Significa que, cuando los organismos (animales y humanos) son expuestos a hechos incontrolables, su conducta resulta alterada como consecuencia de esa exposición, tendiendo a considerar que otras situaciones tampoco las van a poder controlar.

Fueron Seeman y Evans (Seeman, 1989) quienes primero investigaron la relación entre las creencias sobre el Lugar de control con la salud. Las últimas revisiones de estos estudios han hallado resultados consistentes entre la creencia en el control externo y niveles superiores de distrés, afecto negativo, insatisfacción y pobre ajuste emocional (Wallston y Wallston, 1981; Norman y Bennett, 1996). Cruz-Hernández (1998) considera que los jóvenes y varones tienen más tienen

más atribución interna (lugar de control interno) con respecto a la etiología del cáncer, y por tanto modificable, dicha etiología con la propia conducta, en tanto que las mujeres mayores creen más en la herencia o en el azar (lugar de control externo)

En el grupo Estudiantes, en nuestro estudio, Expectativa de autoeficacia es la variable que influye en el Burnout, de tal modo que los Estudiantes universitarios que se perciben más autoeficaces sienten menos Burnout.

En Amas de casa, el Cansancio emocional, viene explicado en un 14% por Indefensión y Expectativa de éxito; también en Servicios humanos, con el mismo nivel de explicación entran Indefensión y Expectativa de autoeficacia. Podemos concluir que Indefensión, sentir que no se pueden controlar las situaciones que son importantes en la vida influye en padecer más alto Cansancio emocional, junto a considerar pocas o bajas Expectativas de autoeficacia y éxito.

También Indefensión influye en las otras dos dimensiones del Burnout, en Despersonalización y Realización personal (en negativo). El sentirse indefenso ante los acontecimientos, expuestos a su incontrolabilidad, hace padecer más Burnout. En Servicios humanos los que se perciben menos eficaces (Expectativa de autoeficacia baja) tienden a tratar de forma más desconsiderada y abusiva a los que dan servicio.

En Servicios humanos Expectativa de éxito junto a Contingencia (control interno) es decir, pensar que los resultados son fruto del esfuerzo propio, son las dos variables que predicen la dimensión Realización personal (27% de predicción).

Podemos concluir que el Cansancio emocional viene explicado por considerarse indefenso ante los acontecimientos, así como por baja creencia en Expectativa de autoeficacia (en Amas de casa) y baja creencia en Expectativa de éxito en Servicios humanos. Que las Amas de casa se comportan de manera más desconsiderada con sus familiares cuando tienen más Indefensión y el personal de Servicios humanos cuando percibe que no va a ser capaz de manejar la

situación. La tercera dimensión del Burnout, Realización personal, está influida por Contingencia (control interno), así como por altas Expectativas de autoeficacia y éxito.

Creencia en la suerte no influye en el sentimiento de Burnout.

5.3. SOBRE LOS MODOS DE AFRONTAMIENTO

El proceso de afrontamiento y sobre todo los distintos modos de afrontamiento han sido objeto de intensas investigaciones en las últimas décadas, por ejemplo, Aldwin, Folkman, Schaefer, Coyne y Lazarus (1980); Edwards y Baglioni (1993); Folkman y Lazarus (1988); Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis y Gruen (1986); Aliaga y Capafons (1996) y Sánchez-Cánovas (1991). Algunos investigadores como Shinn, Rosario, Morch y Chestnut (1984) no han encontrado relación entre el afrontamiento del individuo y el Burnout, sin embargo, Pines, Aronson y Kafri (1981), Etzion y Pines (1986) hallan, al igual que los anteriores, que no existe relación entre el proceso de apreciación del estresor y el Burnout, pero estos últimos sí encuentran que los modos de afrontamiento sí se relacionan con el Burnout. Por ejemplo, hallan que los esfuerzos activos de afrontamiento como Confrontación se asocian con bajos niveles de Burnout y los esfuerzos inactivos como escape o tomar bebidas alcohólicas están asociados con altos niveles de Burnout. También hallaron que ciertos modos de afrontamiento centrados en la emoción están asociados con altos niveles de Burnout.

Veremos a continuación cómo se reflejan los resultados de estos Modos de afrontar el estrés en los tres grupos estudiados y su relación con las variables de personalidad, con el Burnout y con las variables demográficas y profesionales.

Lazarus y Folkman han dejado claro que todas las personas utilizamos un amplio abanico de estrategias de afrontamiento y que los mecanismos particulares de afrontamiento elegidos en una situación determinada dependen de múltiples factores, especialmente de las exigencias y oportunidades de la situación. Pero, aunque el afrontamiento no es una expresión directa de la personalidad, está

ciertamente influido por rasgos de la misma (Costa y McCrae, 1984, 1986). Estos autores han hallado que muchos mecanismos de afrontamiento, teóricamente inmaduros o neuróticos (fantasías de evitación, estados de indecisión, uso de sustancias, auto-culpabilidad y reacciones hostiles), se relacionan significativamente con las puntuaciones del factor Neuroticismo del NEO-PI. También hallaron similares efectos en los factores Extraversión y Apertura. La Extraversión se relaciona con el uso del pensamiento positivo, acción racional y moderación. Las personas altas en el factor Apertura utilizan el humor al enfrentarse a problemas, mientras que las bajas en Apertura se apoyan más en la fe. Otro estudio (Costa, Zonderman y McCrae, 1991) analizó las relaciones entre los Cinco factores y tres conjuntos de medidas de mecanismos de defensa. En él se encontró que Neuroticismo está relacionado con regresión, desplazamiento, duda y patrones inadaptados de acción, lo que confirma la asociación de Neuroticismo con estilos inadecuados de afrontamiento. Extraversión se relacionó positivamente con negación y negativamente con duda, reflejando la auto-seguridad de los extravertidos. Apertura se relacionó positivamente con las defensas adaptativas mientras que Amabilidad lo hizo negativamente con las defensas distorsionantes de la imagen (o superioridad) y positivamente con las defensas de auto-sacrificio. Responsabilidad, por último, se relacionó positivamente con protagonismo y negativamente con regresión y formas inadaptadas de actuación, lo que sugiere un estilo de afrontamiento maduro como ha sido descrito por Vickers, Kolar y Hervig (1989). McCrae y Costa (1986) también hallaron relaciones significativas entre Neuroticismo y el uso creciente de las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, en tanto que la Extraversión se relacionó con estrategias centradas en el problema y la Reevaluación positiva.

En nuestro estudio los hallazgos encontrados en los siete modos de afrontamiento, su relación con las variables de personalidad y las diferencias entre los grupos son los siguientes:

Confrontación es un modo de afrontamiento que viene definido por los esfuerzos activos (agresivos o asertivos) para modificar la situación problemática.

Las Amas de casa y el personal de Servicios humanos se enfrentan más activamente que los Estudiantes. Por otra parte los Estudiantes que puntúan más alto en Confrontación perciben menos estrés. También en Amas de casa altas puntuaciones en Confrontación se relacionan con menor percepción de Cansancio emocional. Pines, Aronson y Kafri (1981), y Etzion y Pines (1986) hallan en los resultados de sus estudios que Confrontación se asocia con bajos niveles de Burnout.

Son únicamente variables de personalidad las que predicen este modo de afrontamiento. En Estudiantes universitarios, los que puntúan alto en Responsabilidad, Apertura y Expectativa de autoeficacia son quienes se enfrentan más activamente a los problemas. En Amas de casa predicen Confrontación las siguientes variables: Responsabilidad, Extraversión y Expectativa de autoeficacia. En Servicios humanos viene explicada por Extraversión y Expectativa de éxito.

Distanciamiento describe los esfuerzos para separarse de la situación con la intención de crear un punto de vista positivo.

En los tres grupos estudiados no existen diferencias significativas a la hora de elegir Distanciamiento como forma de afrontar los problemas. En efecto, se dan diferencias intragrupo en Amas de casa, siendo las que tienen menor nivel de estudios (estudios primarios) y las que no trabajan fuera del hogar las que utilizan más frecuentemente este modo de afrontamiento.

El estudio de regresión refleja que la única variable que influye en Distanciamiento en Estudiantes es Neuroticismo bajo o Estabilidad emocional alta. Son pues los Estudiantes más estables emocionalmente los que se distancian, se esfuerzan por separarse de la situación y crear un punto de vista positivo. En Amas de casa, la única variable que predice Distanciamiento es nivel de estudios (menor nivel), son

las Amas de casa con menor nivel de estudios quienes hacen más esfuerzos por distanciarse del problema.

En nuestro estudio esta variable no aparece relacionada con el Burnout, sin embargo, otros autores como Hay y Oken (1972) y Maslach y Pines (1997) han sugerido que la estrategia de afrontamiento Distanciamiento es la más usada por el personal de Servicios humanos a la hora de enfrentarse al estrés que le produce este tipo de trabajo.

Autocontrol, definido como los esfuerzos por Autocontrolarse, aceptar la propia responsabilidad y no actuar precipitadamente. Son los Estudiantes quienes más utilizan este modo de afrontamiento, después las Amas de casa y, los que menos frecuentemente lo utilizan, son los profesionales de Servicios humanos. Dentro del grupo Estudiantes, son los varones los que más utilizan autocontrol cuando se enfrentan a situaciones estresantes y es, en este grupo, la variable género la única que predice la variabilidad de Autocontrol. En Amas de casa son dos variables de personalidad las que predicen Autocontrol, Amabilidad alta y Creencia en la suerte también alta.

Este modo de afrontamiento, Autocontrol alto predice la dimensión Despersonalización del Burnout en Amas de casa.

Búsqueda de apoyo social se caracteriza por los esfuerzos por buscar ayuda de otras personas ante situaciones estresantes. Consideran Lazarus y Folkman (1986) que este modo de afrontamiento se puede considerar dirigido al problema o a la emoción. Este modo de enfrentarse a los problemas, en las comparaciones por género, muestra que son las mujeres quienes más frecuentemente hacen uso de él con diferencias altamente significativas frente a los varones. Son también los profesionales de Servicios humanos solteros, frente a los casados, los que más buscan el apoyo social cuando tienen que enfrentarse a situaciones problemáticas.

Aunque en nuestro estudio no aparece Búsqueda de apoyo social como una variable predictora del Burnout en Amas de casa y Servicios humanos, es considerada como una de las variables moduladoras del estrés (Wills, 1998; Matteson e Ivancevich, 1987) y del Burnout (Ramos, 1999; Buendía, 1990; Gil-Monte y Peiró, 1997; Ramos y Buendía, 2001), sí aparece como variable predictora del Burnout en Estudiantes universitarios, es decir, los universitarios que no tienen o no buscan apoyo social para enfrentarse al estrés padecen más nivel de Burnout.

Las variables que predicen este modo de afrontar los problemas son: Género femenino y Amabilidad en el grupo Estudiantes, también Extraversión muestra tendencia a influir. En Amas de casa son las mismas variables de personalidad las que predicen Búsqueda de apoyo social, es decir, Extraversión y Amabilidad y en el personal de Servicios humanos solamente entran la variable género femenino y Extraversión.

Escape-evitación describe el pensamiento desiderativo que sugiere huida y evitación, se utiliza cuando el sujeto espera que ocurra un milagro que solucione el problema o cuando trata de evitar el contacto con la gente o se emborracha o consume drogas para olvidar.

Estudios realizados con muestras de profesores y profesionales de enfermería que padecen Burnout, como los realizados por Tague (1992), Holahan y Moos (1985), Ceslowitz (1989), así como los realizados con otras muestras por Burke y Greenglass (1995) han observado que las personas aquejadas del síndrome utilizan más frecuentemente este modo de enfrentarse a los problemas.

Son las mujeres quienes utilizan más frecuentemente Escape-evitación cuando se enfrentan a situaciones estresantes en todos los grupos estudiados. Las diferencias son más elevadas en Amas de casa, que son las que obtienen puntuaciones significativamente más elevadas, por encima de Estudiantes, quienes también puntúan significativamente más alto que el personal de Servicios humanos.

Los análisis de regresión muestran que Escape es la variable que más altamente predice el Burnout en Estudiantes universitarios. También en Amas de casa y Servicios humanos Escape es el modo de afrontamiento que más influye en la variabilidad de Cansancio emocional, explica parte de la varianza de Despersonalización en Amas de casa y de Realización personal en Servicios humanos.

Es Escape, como vemos, el modo de afrontamiento que tiene el valor predictivo más elevado sobre el Burnout. Resultados similares han hallado Pines, Aronson y Kafry (1981), Etzion y Pines (1986), Thornton (1992) y Yela (1996) que concluyen que el uso de estrategias inactivas, como la evitación y los medicamentos están positivamente relacionados con el Burnout. Rohman (1987, 1988) halla que la estrategia de evitación en respuesta al estrés laboral está relacionada positivamente con Despersonalización y Cansancio emocional en un grupo de psicólogos.

A su vez, Escape es explicado por dos factores de personalidad: Neuroticismo alto y Responsabilidad baja. Los Estudiantes con más Estabilidad emocional (bajo Neuroticismo) y niveles altos de Responsabilidad previsiblemente utilizarán menos veces Escape cuando se enfrentan a situaciones estresantes. Otras variables de personalidad que predicen Escape en Estudiantes son: alta Creencia en la suerte y baja Expectativa de autoeficacia.

En Amas de casa y Servicios humanos las variables que predicen Escape son Neuroticismo y Creencia en la suerte, en Servicios humanos también entra la variable género femenino como predictora de Escape.

Planificación define los esfuerzos por resolver el problema mediante una aproximación al análisis de ese problema y a la búsqueda y puesta en marcha de posibles soluciones.

Cuando vemos cómo varía Planificación entre los distintos grupos, observamos que los que más utilizan este modo de afrontamiento son los solteros frente a los casados, dentro del grupo de Servicios humanos.

- Este modo de afrontamiento predice la Realización personal del burnout en Amas de casa y Servicios humanos. Es decir, aquellas personas que utilizan Planificación para enfrentarse a los problemas con más probabilidad se sentirán más realizados profesionalmente. No predice, sin embargo, las otras dimensiones del Burnout al igual que los resultados de la investigación realizada por Thornton (1992) que no hallan relación entre este modo de afrontamiento y el Burnout.

En los tres grupos estudiados las variables de personalidad que explican significativamente la variabilidad de Planificación son Responsabilidad y Apertura. En Estudiantes y Amas de casa aparece, también, como variable influyente, Expectativa de éxito y en Servicios humanos es Expectativa de autoeficacia la que influye.

Reevaluación positiva describe los esfuerzos por dar un significado positivo a la situación estresante, potenciando desde ella el desarrollo personal. Este modo de afrontamiento es más utilizado por las mujeres, con diferencias significativas frente a los varones, y son las Amas de casa las que significativamente hacen un uso más frecuente que incluso las mujeres de los otros dos grupos.

Reevaluación positiva baja aparece como variable predictora de la dimensión Despersonalización del Burnout en Amas de casa, lo significa que las Amas de casa que no hacen un esfuerzo por dar un significado positivo a las situaciones estresantes suelen hacer mayor uso de las actitudes despersonalizadas en el trato a sus familiares.

Son variables predictoras de Reevaluación positiva en Estudiantes: el género femenino, Creencia en la suerte y Expectativa de éxito. En Amas de casa aparecen como predictoras Apertura, Amabilidad y Expectativa de éxito; en

Servicios humanos predicen Reevaluación positiva género femenino, edad (alta), Extraversión, Responsabilidad y Expectativa de autoeficacia.

A modo de conclusión sobre los modos de afrontamiento. Las diferencias que se establecen dentro de cada grupo es que las mujeres utilizan más modos de afrontamiento que los varones que sólo superan a las mujeres en la utilización del Autocontrol. Que las mujeres utilizan más que los varones: Búsqueda de apoyo social, Escape y Reevaluación positiva. Como vemos las diferencias aparecen entre varones y mujeres en los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción (salvo Búsqueda de apoyo social que es considerado como un modo de afrontamiento dirigido al problema y a la emoción). Los modos de afrontamiento dirigidos al problema (Confrontación y Planificación) son utilizados en la misma medida por todos. Una excepción son las personas solteras (sin pareja) que utilizan más el modo Planificación que las casadas (o con pareja).

Las diferencias intergrupos muestran que las Amas de casa buscan menos Apoyo social que los Estudiantes, pero utilizan más confrontación, Escape y Reevaluación positiva. Que los Estudiantes se diferencian de los otros grupos porque hacen más uso de Autocontrol. Que el personal de Servicios humanos no destaca por hacer mayor uso de ningún modo de afrontamiento en particular más que los otros grupos.

En Estudiantes los Cinco factores de personalidad predicen el 30% de la variabilidad del Burnout, mientras que los modos de afrontamiento predicen sólo un 13%.

En Amas de casa los Cinco factores de personalidad predicen un 17% de la variabilidad de Cansancio emocional, un 9% de Despersonalización y el 17% de Realización personal. En cambio los modos de afrontamiento predicen sólo el 7% de Cansancio emocional, el 5% de Despersonalización y el 12% de Realización personal.

En el personal de Servicios humanos los Cinco grandes factores predicen el 27% de Cansancio emocional, el 15% de la variabilidad de Despersonalización o Cinismo y el 29% de Realización personal. Los modos de afrontamiento sólo predicen el 11% de Cansancio emocional, el 1% de Despersonalización y el 21% de Realización personal.

5.4. SOBRE EL BURNOUT

Vemos del conjunto de estos resultados que los estudiantes que puntúan alto en Burnout tienen un **perfil de personalidad** que se caracteriza fundamentalmente por un nivel alto de *Neuroticismo*, baja *Extraversión* y baja *Responsabilidad*, además tienen *Lugar de control externo* (Indefensión y Creencia en la suerte altas) y bajas *Expectativas de autoeficacia y éxito*; se caracterizan igualmente por utilizar como modo preferente de afrontamiento escape. Comparando los dos grupos extremos en Burnout F, los estudiantes que tienen puntuaciones bajas en Burnout, de manera significativa, hacen más uso de confrontación y planificación para resolver los problemas que les genera estrés.

El **perfil de personalidad de las Amas de casa con Cansancio emocional** (Tabla 14) está definido por *Neuroticismo*, *Introversión* y baja *Amabilidad*; se caracteriza, al igual que en los estudiantes, por tener *Lugar de control externo* (Indefensión y Creencia en la suerte altas) y *Expectativas de autoeficacia y de éxito* bajas. El modo de afrontamiento que utilizan preferentemente es escape.

Las Amas de casa con *menos* nivel de Cansancio emocional (Tabla 15) utilizan planificación a la hora de resolver los problemas y escape en sentido contrario a las amas de casa con Cansancio emocional elevado.

El **perfil de personalidad en los profesionales de Servicios humanos** con elevado *Cansancio emocional* (Tabla 16) viene definido por *Neuroticismo*, *Introversión* y baja *Amabilidad* y baja *Responsabilidad*. También influyen *Contingencia* baja, alto nivel de *Indefensión* y bajas *Expectativas de autoeficacia y de éxito*.

Por otra parte, los profesionales que tienen un nivel más bajo en Cansancio emocional (Tabla 17) únicamente se diferencian de los que lo tienen más alto en la no utilización de Escape como modo de afrontar el estrés.

5.5. SOBRE LAS VARIABLES PROFESIONALES Y DEMOGRÁFICAS

Hemos estudiado dos variables profesionales: Número de personas a cargo y Tiempo en la profesión.

Número de personas a cargo indica la cantidad de personas que el profesional (ama de casa o trabajador del sector Servicios humanos) atiende diariamente o tienen dependencia directa de él. Esta variable apenas muestra influencia en el sentimiento de Burnout. Únicamente muestra una tendencia baja a predecir Despersonalización en Amas de casa ya que las Amas de casa que tienen más personas a cargo tienen una pequeña tendencia a tratarlas de manera más desconsiderada que las que tienen menos personas a su cargo.

Tiempo en la profesión es el número de años que se lleva trabajando o realizando una actividad (número de años como Ama de casa, años como trabajador de Servicios humanos).

Esta variable influye negativamente en la dimensión Realización personal del Burnout en las Amas de casa, de manera que las Amas de casa que más tiempo llevan se sienten menos realizadas. También en este colectivo, Tiempo en la profesión, muestra tendencia a influir en Despersonalización, esto es, las Amas de casa que llevan más tiempo ejerciendo esta actividad tienden a tratar de manera más considerada y positiva a las personas a las que atienden que las más novatas. Lo contrario ocurre en el personal de Servicios humanos, que cuanto más tiempo llevan ejerciendo esa profesión tienden a tratar con más desconsideración a los usuarios a los que dan servicio.

En Servicios humanos, Tiempo en la profesión muestra tendencia a influir en Cansancio emocional, es decir, a mayor tiempo en ese trabajo las personas tienden a sentirse más cansados emocionalmente; pero es sólo una tendencia que no alcanza la significación estadística.

5.6. SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA DEL BURNOUT Y LOS RESULTADOS CON EL NEO-FFI

Se puede medir el burnout de los estudiantes universitarios sin recurrir al MBI modificado. El cuestionario que llamamos Burnout F (F de Freudenberger, el primero en darle nombre) se inspira en Freudenberger (1974) y mide lo que él llamaba “un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo”. Hemos adoptado una concepción amplia del burnout, más amplia que la restringida a las profesiones de ayuda, como también hacen Pines y Aronson (1988), en la que la idea de fatiga original (física y emocional) juega un papel crucial.

Nuestro Cuestionario Burnout F presenta una fiabilidad de consistencia interna suficiente, con un alfa de Cronbach de ,85. La correlación media entre ítems (cmi) es de ,27: dentro de los valores óptimos que para escalas de personalidad proponen Briggs y Cheek (1986), a saber, entre ,20 y ,40.

Su estructura factorial ofrece tres factores, siendo el primero referido a la “fatiga” sobre el que con mucho recae la mayor parte de la varianza explicada (el 33%, siendo el total el 48%). Los ítems que más ponderan en este factor son sobre todo los que miden la fatiga a causa del trabajo que requieren los estudios. Concretamente, ítems referidos a fatiga física son de esta índole: “Te fatigas con facilidad, estás agotado, sientes dolor de cabeza y otros dolores”; y de fatiga emocional: “Sientes a menudo melancolía, estás más bien triste, estás más irritable”.

La fatiga relacionada con el trabajo (De Vries y Van Heck, 2002) se ha encontrado asociada con dimensiones de personalidad según el modelo de los Cinco Factores (concretamente con neuroticismo y en sentido negativo con extraversión), sin que exista una medida de la misma aceptada por los investigadores. En el estudio

citado se ha medido con la escala de Cansancio Emocional del MBI, la que expresa más directamente la idea original del burnout.

Nuestros resultados con el MBI confirman la estructura trifactorial del Cuestionario, repetidas veces comprobada en otros estudios, con las dimensiones de Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal propuestas por los autores

Los resultados sobre la validez factorial del MBI obtenidos en nuestro estudio son similares a los que se han obtenido por los investigadores de la comunidad internacional (ver Maslach y Jackson, 1986; Lee y Ashforth, 1996; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2002). Diversos estudios españoles han reproducido la estructura trifactorial, entre los que podemos citar a Moreno y Olivier (1993), Olivier, Pastor, Aragoneses y Moreno (1990). También es coincidente con la estructura trifactorial la que se presenta en el manual español (Seisdedos, 1997).

Respecto a la fiabilidad de las escalas del MBI, alcanza un alfa de ,84 para Cansancio Emocional (9 ítems), con sólo ,42 para Despersonalización (5 ítems) y ,76 (8 ítems) para Realización personal. Vemos que la consistencia interna de la escala de Cansancio emocional es más que aceptable.

La estructura factorial la hemos obtenido en el conjunto de Amas de casa y Servicios humanos, siendo necesaria elección forzada para que los ítems del Inventario de Burnout de Maslach obtengan su peso factorial mayor en sus respectivos factores. El primer factor es Cansancio emocional, al que corresponde la mayor parte de varianza explicada (tanta como los otros dos juntos), siendo el total del 42% similar al original de Maslach y Jackson (1986; 1997) que era del 41%.

Las subescalas de Cansancio emocional y Despersonalización, cuya fiabilidad es semejante a la obtenida por los estudios originales (Maslach y Jackson, 1986; 1997), el valor del alfa de Cronbach para la subescala de Realización personal

resultó ser algo más bajo. De igual manera las correlaciones entre las subescalas del cuestionario son parecidas a las del manual de la versión española.

Nuestro estudio refleja que el elemento 22: (*Creo que las personas que trato me culpan de sus problemas*) tiene su mayor ponderación en la dimensión Cansancio emocional, sin peso factorial apreciable en Despersonalización como teóricamente debería de ser. Parece que la redacción de este elemento no es del todo correcta si tenemos en cuenta, además, que Despersonalización o Cinismo significa tratar a los usuarios a los que dan servicio de manera desconsiderada, culparles de los problemas que tienen, tratarlos como objetos impersonales. Proponemos desde esta óptica redactar el ítem 22 de la siguiente forma: "*Creo que las personas que trato tienen la culpa de sus problemas*". De esta manera el ítem refleja mejor la versión original del concepto de Cinismo o Despersonalización dada por Freudenberger (1974), quien considera que los trabajadores, aquejados por Burnout, llega un momento en que atribuyen a los pacientes la culpabilidad de los problemas que padecen.

Las puntuaciones medias obtenidas por las Amas de casa reflejan resultados similares a las medias obtenidas para realizar los baremos del Manual, aunque el grupo de Amas de casa con nivel de estudios primarios obtiene niveles superiores en Cansancio emocional (media de 21,91) en tanto que las Amas de casa con estudios de Bachiller superior y universitarios obtiene una media de 18,36, significativamente más baja como puede observarse en la Tabla 21 del capítulo Resultados y también significativamente superior a las mujeres profesionales de Servicios humanos cuya media en Cansancio emocional es 17,47.

En la dimensión Realización personal las mujeres profesionales de Servicios humanos puntúan significativamente más alto que las Amas de casa. Aunque a nivel global no pueda decirse que el colectivo Amas de casa estudiado padezca más Burnout que la población general, si puede afirmarse que lo padece en mayor proporción que las mujeres trabajadoras de los Servicios humanos, en las dimensiones Cansancio emocional y Realización personal y que son las Amas de

casa con menor nivel de estudios las que padecen más Burnout en esas mismas dimensiones, ya que Despersonalización o Cinismo no muestra diferencias.

También las Amas de casa padecen más Burnout que los Estudiantes universitarios (medido este con el Cuestionario de Burnout F).

La reciente adaptación del MBI para ser aplicado a estudiantes (v.g., Martínez et al., 2002), al introducir modificaciones sustanciales del número y contenido de los ítems, no permiten comparaciones con los resultados de nuestros análisis. En posteriores estudios con estudiantes podremos considerar las tres dimensiones por ellos encontradas (agotamiento, cinismo y autoeficacia) en relación con los tres factores de nuestro Burnout F.

Nuestros resultados con el Cuestionario NEO-FFI, del Modelo de los Cinco Factores, son similares a los obtenidos con el mismo NEO-FFI en otros países, tanto en varones como en mujeres.

La relación de la personalidad con el estrés se ha estudiado en numerosos trabajos empíricos que, sirviéndose del modelo de los Cinco Factores o Cinco Grandes, han venido demostrando que la personalidad afecta a los procesos del estrés en cada uno de sus aspectos (Vollrath, 2001). Quedan todavía por aclarar entre otras cuestiones las relaciones del afrontamiento con la personalidad. Como Costa, Somerfield y McCrae (1996) suponían, las mediciones del NEO predicen interesantes y considerables porcentajes respecto a algunos modos o estrategias de afrontamiento. Usando las medidas de los cinco factores, el trabajo de Suls (1999) sugiere que tanto la apreciación de la severidad de los estresores como las diferencias individuales en personalidad son igualmente importantes determinantes del uso de los modos de afrontamiento en los quehaceres de cada día.

Las correlaciones con Autoestima, según la mide la Escala de Rosenberg, son básicamente coincidentes con los resultados obtenidos por investigadores que los publican en revistas internacionales especializadas. Autoestima tiene la

correlación más alta con Estabilidad emocional (negativa con neuroticismo), seguida de Extraversión, para ser Responsabilidad la correlación más alta en tercer lugar. Este orden aparece en todos los estudios revisados, lo mismo que en nuestros datos. Similares resultados se obtienen con Autoconcepto.

Según Maslach et al. (2001), se informa en algunas investigaciones de un perfil de la personalidad del burnout, destacando en ese perfil las altas puntuaciones en neuroticismo medidas con el NEO-FFI, algo que también nosotros hemos podido comprobar. No obstante, la propia Maslach (2003), al hablar de las nuevas direcciones en investigación del burnout, entiende que las variables de personalidad no han dado resultados en la medida esperada. A pesar de su opinión, nuestros datos están a favor de que la personalidad juega un papel muy importante a la hora de explicar diversos aspectos del burnout entendido en sentido amplio.

El factor neuroticismo aparece como un predictor fuerte de burnout, junto con Extraversión que lo hace en sentido contrario, es decir, cuando las puntuaciones indican Introversión. Neuroticismo es el componente del perfil de la personalidad de mayor importancia relativa en el análisis de regresión múltiple. De las tres muestras estudiadas, es en Amas de casa donde se encuentran las puntuaciones más altas en Neuroticismo en el NEO-FFI.

No es sólo la propensión al burnout, ya que en relación con la salud la asociación del neuroticismo con síntomas físicos y con enfermedad concede al neuroticismo un estatus de vulnerabilidad a la enfermedad más genuino que el de otras variables de afecto negativo, como ha demostrado Johnson (2003). Es decir, Johnson ha estudiado las respuestas a un autoinforme de salud para saber si el neuroticismo se relaciona sistemáticamente con ciertos tipos de quejas físicas más que con otras. Como las mujeres obtienen puntuaciones más altas que los varones en neuroticismo (Lynn y Martin, 1997), se ha propuesto que ellas poseen un nivel más alto de atención auto-focalizada (autoconciencia privada) que los varones (Williams y Wiebe, 2000).

El neuroticismo, medido con un cuestionario de personalidad de Eysenck, reveló en un análisis de regresión por pasos sucesivos que era el predictor más significativo de los resultados en el Cuestionario de Salud General (GHQ-12) de Goldberg, junto con la estrategia de afrontamiento de confrontación, aplicados previamente al diagnóstico de cáncer (Chen, David, Thompson et al., 1996).

El factor neuroticismo del NEO-PI-R obtiene en mujeres una correlación significativa con ideación suicida, algo que no ocurre en varones, siendo la correlación de Responsabilidad (con ideación suicida) significativa y negativa en ambos sexos (Velting, 1999).

5.7. SOBRE LAS DIFERENCIAS DE GÉNERO EN VARIABLES DE PERSONALIDAD Y AFRONTAMIENTO

De las cinco dimensiones de personalidad, según el NEO-FFI, las mujeres (n = 156) presentan niveles más altos de Neuroticismo y de Amabilidad. Como ya hemos comentado anteriormente, en Neuroticismo las mujeres obtienen puntuaciones más altas que los varones (Lynn y Martin, 1997), con la posible explicación de que ellas poseen un nivel más alto de atención auto-focalizada (autoconciencia privada) que los varones a los problemas de agotamiento emocional y a los síntomas físicos de malestar (Williams y Wiebe, 2000). Nuestros resultados se suman a los datos de Lynn y Martin obtenidos en 37 países, sin que las puntuaciones en Amabilidad sean comparables porque en el estudio de Lynn y Martin se midió neuroticismo con el Cuestionario de Eysenck, no con el NEO-FFI, y, por ello, no se midió Amabilidad. Podemos suponer que las facetas del Factor Amabilidad están más acordes con lo que generalmente se espera de las mujeres en nuestra cultura, tanto en medios estudiantiles como en las profesiones de ayuda.

Las mujeres (156 frente a 178 varones, en Estudiantes y 167 frente a 81 en Servicios humanos), comparadas con los varones por colectivos en los Cinco Factores del NEO-FFI, coinciden en diferenciarse por presentar mayor Inestabilidad emocional o Neuroticismo y mayor Amabilidad. No existen diferencias en Extraversión, Apertura o Responsabilidad.

Comparadas las mujeres de Estudiantes con las de Servicios Humanos, sólo aparece diferencia significativa en que las últimas obtienen puntuaciones superiores en la dimensión de Apertura a la experiencia.

Comparadas las Amas de casa (n = 286) con las mujeres del colectivo de Estudiantes y del colectivo de Servicios humanos, hemos hallado: (1) que no hay diferencia en Amabilidad y sí en Neuroticismo, factor en el que las Amas de casa puntúan más alto que los otros dos grupos; (2) que las Amas de casa se muestran

superiores a los otros dos grupos en el factor Responsabilidad e inferiores en Apertura; (3) en Extraversión se equiparan a las de Servicios humanos, pero se muestran inferiores a las Estudiantes.

En cuanto a modos de afrontamiento, también se dan coincidencias en los dos colectivos (Estudiantes y Servicios humanos): las mujeres prefieren más la Búsqueda de apoyo social (con diferencia de los varones altamente significativa). También prefieren más el modo de Escape y Reevaluación positiva que los varones. Las Amas de casa, coinciden en puntuar alto en esos tres modos, pero se diferencian en preferir Confrontación más que Estudiantes y Servicios humanos.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. El instrumento de medida que hemos elegido para evaluar el burnout en Estudiantes universitarios, la **Escala de Burnout F**, reúne propiedades psicométricas adecuadas a juzgar por su consistencia interna, coeficiente alfa de 0,85 para 15 elementos. La Escala posee una correlación media entre ítems dentro de los valores óptimos aconsejables para las escalas de personalidad y, respecto a su estructura factorial, el análisis arroja tres factores con valor propio de 1 o superior, el primero de los cuales -que se puede llamar de *fatiga física y emocional*- viene a explicar la mayor parte de la varianza explicada por el conjunto de los tres factores. Los otros dos factores pueden considerarse comparables al segundo y tercero del MBI.

2. Hemos aplicado el MBI, **Inventario “Burnout” de Maslach**, a quienes desempeñan una profesión u ocupación basada en el contacto y en la responsabilidad sobre otras personas. Nuestros resultados con el MBI confirman la estructura trifactorial del Inventario, comprobada en otros estudios, con *Cansancio emocional*, *Despersonalización* y *Realización personal* como dimensiones integrantes. La estructura factorial la hemos obtenido, en una solución forzada, en el conjunto de profesionales de Servicios humanos y de Amas de casa. *Cansancio emocional* consigue una aceptable fiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,84, en tanto que la fiabilidad es menor para las otras dos dimensiones como muestran también otros estudios.

3. Nuestros resultados con el **Cuestionario NEO-FFI**, del Modelo de los Cinco Factores, son similares a los obtenidos con el mismo NEO-FFI en otros países, tanto en varones como en mujeres. De nuestros datos se desprende que:

- a. El factor Neuroticismo se muestra como un poderoso predictor de burnout en los tres grupos, influyendo en Amas de casa y profesionales de Servicios humanos sobre todo en la sensación de

Cansancio emocional, en sentirse agotado por realizar esa actividad, así como también en Despersonalización o Cinismo. Neuroticismo o Inestabilidad emocional, es más elevado en mujeres que en varones. De las tres muestras estudiadas, es en las “Amas de casa que no trabajan fuera del hogar” donde se encuentran puntuaciones más altas en Neuroticismo. Esta dimensión de la personalidad se asocia al modo de afrontamiento *Escape* en los tres grupos, así como a un bajo Autoconcepto y a baja Autoestima.

- b. El factor Extraversión está más asociado a modos de Confrontación, Planificación, Búsqueda de apoyo social y Reevaluación positiva. También Introversión (o baja Extraversión) contribuye a la predicción de Cansancio emocional, tanto en Amas de casa como en los profesionales de Servicios humanos.
- c. De los otros tres factores del NEO-FFI, Apertura a la experiencia es más elevado en las personas con estudios superiores. Amabilidad es más elevada en mujeres que en varones, como también en las personas mayores. Baja Amabilidad se asocia a burnout y alta Amabilidad a Búsqueda de apoyo social. Responsabilidad, más elevada en las personas de más edad, se asocia a Realización personal, la dimensión positiva del burnout; asimismo, se asocia a modos de afrontamiento dirigidos al problema como Confrontación y Planificación.

4. Si proponemos un **perfil de personalidad de burnout en Estudiantes**, este perfil se caracterizaría fundamentalmente por un nivel alto de *Neuroticismo*, baja *Extraversión* y baja *Responsabilidad*; además, por Lugar de control externo (*Indefensión* y *Creencia en la suerte* altas) y bajas Expectativas de *autoeficacia* y *éxito*. Se asocia igualmente al modo de afrontamiento *Escape*. Comparando los dos grupos extremos en Burnout F, los estudiantes que tienen puntuaciones bajas hacen más uso de confrontación y planificación para resolver los problemas.

5. El **perfil de personalidad de burnout conjunto**, o variables con puntuaciones altas en las tres muestras de nuestro estudio, incluye: **Neuroticismo, Introversión, Indefensión**, baja expectativa de **Autoeficacia** y de **Éxito**. A ellas se une el modo de afrontamiento **Escape**.

6. En Estudiantes los Cinco factores de personalidad predicen el 30% de la variabilidad del Burnout, mientras que los modos de afrontamiento predicen sólo un 13%. En Amas de casa los Cinco factores de personalidad predicen un 17% de la variabilidad de Cansancio emocional. En el personal de Servicios humanos, predicen el 27%. También la Despersonalización y Realización personal del burnout se predicen en un porcentaje superior en Servicios humanos que en Amas de casa. La predicción desde el Afrontamiento es similar en estos colectivos al porcentaje explicado en Estudiantes.

7. Diferencias **de género** en variables de personalidad y afrontamiento. Las puntuaciones en el NEO-FFI muestran que las mujeres presentan niveles más altos de Neuroticismo (Inestabilidad emocional) y de Amabilidad que los varones. No existen diferencias en Extraversión, Apertura o Responsabilidad. Las puntuaciones más altas de las mujeres en Neuroticismo son coincidentes con las obtenidas en estudios de otros países, sin que hasta la fecha los investigadores hayan propuesto una explicación satisfactoria para todos.

En cuanto a modos de afrontamiento, las mujeres prefieren más la Búsqueda de apoyo social (con diferencia de los varones altamente significativa) y, en general, utilizan más modos de afrontamiento centrados en la emoción, en tanto que los varones prefieren el Autocontrol.

8. Las variables demográficas en Amas de casa y Servicios humanos apenas tienen relevancia en la predicción del burnout. Sí queremos destacar que, en Amas de casa, trabajar fuera del hogar es un factor protector de la salud mental. Comparadas las Amas de casa con los grupos de mujeres de los otros dos colectivos, las Amas de casa puntúan más que los otros dos grupos en

Neuroticismo, aunque ya hemos visto que son las Amas de casa que no trabajan fuera las que presentan puntuaciones más altas en este factor.

9. La predicción de los **principales modos de afrontamiento** desde los Cinco Factores y las BEEGC-20. La preferencia por el modo *Escape* se asocia en general con Neuroticismo y Creencia en la suerte. La preferencia por *Confrontación* y por *Planificación* se predice sobre todo desde Responsabilidad y Expectativa de autoeficacia. *Búsqueda de apoyo social* obtiene escasa predicción: se asocia sobre todo a Amabilidad y Extraversión.

10. A la luz de los resultados presentados en este trabajo de investigación, podemos aproximarnos al concepto y componentes principales (o factores protectores) de la **resiliencia al estrés**. Los factores protectores coincidirán en que algunos de ellos sean los mismos en ocupaciones bien diferentes, acordes con un perfil de personalidad opuesto al conjunto que hemos presentado para el burnout, pero otros serán específicos y únicos en cada ocupación y el tipo de estrés que genere en las personas. Proponer las características de la personalidad con mayor resiliencia, siguiendo la sugerencia de Maslach en su revisión de 2001, requiere destacar por orden de importancia la **Estabilidad emocional** (neuroticismo bajo) y la **Extraversión** del modelo de los Cinco Factores, para complementarse con **Autoestima**, **Locus de control interno** y altas Expectativas en **Autoeficacia** y en **Éxito**. En algunas situaciones laborales u ocupaciones, por sus características específicas, *Responsabilidad* contribuirá a la resiliencia como factor protector y también lo podrá hacer *Amabilidad* e incluso *Apertura*. Ya Costa y McCrae distinguían estos tres últimos factores de Neuroticismo y Extraversión (temperamentales), para considerarlos “instrumentales” por resultar útiles según las ocasiones. Los **modos de afrontamiento** que acrecentarán los factores favorables o protectores serán los que se centren en el problema, como *Planificación* y *Confrontación*, no los que prefieran escape-evitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramson, L. I., Seligman, M. P. y Teasdale, J. D. (1995; orig. de 1978). Indefensión aprendida en humanos: crítica y reformulación. En M. D. Avia y M. L. Sánchez-Bernardos, *Personalidad: Aspectos cognitivos y sociales* (327-357). Madrid: Pirámide.
- Ackerman, P. L. y Heggestad, E. D. (1997). Intelligence, personality and interests: Evidence for overlapping traits. *Psychological Bulletin*, 121, 219-245.
- Agut, S., Grau, R. y Beas, M. (2001). Burnout en mujeres: Un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo. Enviado al simposio "Aspectos psicosociales del estrés ocupacional". *Universitat Jaume I*. (De Internet, en 2003).
- Aldwin, C., Folkman, S., Schaefer, C., Coyne, I. y Lazarus, R. (1980). *Ways of coping: A process measure*. Paper presented at the annual meeting of the American Psychological Association, Montreal.
- Aliaga, F. y Capafons, A. (1996). La medida del afrontamiento: Revisión crítica de la "Escala de modos de coping" (Ways of coping). *Ansiedad y Estrés*, 2, 1, 17-26.
- Allport, G. W. (1974). *Psicología de la personalidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Allport, G. W. y Odbert, H. S. (1936). Traits names: A psycho-lexical study. *Psychological Monographs*, 47,1 (número completo).
- American Psychiatric Association. (1994). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (4ª ed.)*. DSM IV. Washington, DC: Author.
- American Psychiatric Association. (2001). *Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales. DSM IV-TR*. Madrid: Masson.
- Anderson, N. H. (1996). *A functional theory of cognition*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- Andrés-Pueyo, A. (1996). *Manual de Psicología Diferencial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Antoni, M. H. (1993). Stress Management: Strategies that work. En D. Goleman y J. Gurin (Eds.), *Mind-body medicine: How to use your mind for better health*. Yonkers, NY: Consumer Reports Books.
- Antonovsky, A. (1979). *Health, stress and coping*. San Francisco: Joseey-Bass.
- Appley, M. H. y Trumbull, R. (1967). On the concept of psychological stress. En M. H. Appley y R. Trumbull (Eds.), *Psychological Stress* (1-13). Nueva York: Appleton Century Crofts.
- Argyle, M. (1977). *Psicología social del trabajo*. Bilbao: Deusto.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in Organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- Austin, E. J., Deary, I. J. y Gibson, G. J. (1997). Relationships between ability and personality: Three hypotheses tested. *Intelligence*, 25, 49-70.
- Averill, J. R. (1973). Personal control over aversive stimuli and its relationship to stress. *Psychological Bulletin*, 80, 286-303.
- Averill, J. R. (1976). Emotion and anxiety: Sociocultural, biological and psychological determinants. En M. Zuckerman y C. D. Spielberger (Eds.), *Emotion and Anxiety. New concept, methods and applications*. Nueva York: Wiley.
- Averil, J. R. (1980). A constructivist view of emotion, En R. Plutchik y H. Kellerman (Eds.), *Theories of emotion*. Nueva York: Academic Press.
- Avia, M. D. y Sánchez, M. P. (1995). The five factor model: II Relations of the NEO-PI with other personality variables. *Personality and Individual Differences*, 19, 1, 81-97.

- Baldwin, M. W. (1992). Relational Schemes and the processing of social information. *Psychological Bulletin*, 112, 461-484.
- Baldwin, M. W., Fehr, B., Keedian, E., Seidel, M. y Thomson, D. W. (1993). An exploration of the relational schemata underlying attachment styles: self-report and lexical decision approaches. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 19, 746-754.
- Bandura, A. (1987; orig. de 1986). *Pensamiento y acción. Fundamentos sociales*. Barcelona: Martínez Roca.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy. The exercise of control*. Nueva York: Freeman.
- Bandura, A., Pastorelli, C., Barbaranelli, C., and Caprara, G.V. (1999). Self-efficacy pathways to childhood depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 258-269.
- Baum, A. Davidson, L. M., Singer, J. E. and Street, S. W. (1987). Stress as psychophysiological process. En A. Baum y J. E. Singer (Eds.), *Handbook of Psychology and health, Vol. 5. Stress*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Baum, A. y Singer, J. E. (1982). Psychological aspects of health, stress and illness. En A. H. Hastorf y A. M. Isen (Eds.), *Cognitive Social Psychology*. Nueva York: Elsevier.
- Baumeister, R. F. (1990). Suicide as escape from self. *Psychological Review*, 97, 90-163.
- Baumeister, R. F. (1991). Shirking the self-burden: The psychological unity of some extreme habits. In R. F. Baumeister (Ed.), *Escaping the self: Alcoholism, spirituality, masochism, and other flight from the burdens of selfhood* (636-654). Nueva York: Basic Books.

- Beasley, M., Thompson, T. y Davidson, J. (2003). Resilience in response to life stress: the effects of coping style and cognitive hardiness. *Personality and Individual Differences*, 34, 77-95.
- Beck, D. F. (1987). Counsellor's burnout in family service agencies. *Social Casework*, 68 (1), 3-15.
- Beerhr, T. A. (1987). Methodological designs for the evaluation of occupational stress interventions. En S. V. Kasi y C. L. Cooper (Eds.), *Research methods in stress health psychology*. Chichester: Wiley.
- Benet-Martínez, V. y John, O. (1998). Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait Multimethod analyses of the big five in Spanish and English. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 3, 729-750.
- Ben-Zur, H. (2002). Coping, affect and aging: the roles of mastery and self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 32, 2, 357-372.
- Biellauskas, L. A. (1982). *Stress and its relationship to health and illness*. Boulder, CO: Westview Press.
- Blau, B. (1978). Understanding mid-career stress. *Management Review*, 67, 57-62.
- Bodnar, J. C. y Kiecolt-Glaser, K. K. (1994). Caregiver depression after bereavement: Chronic stress isn't over when it's over. *Psychology and Aging*, 9, 372-380.
- Bonanno, G. A., Papa, A. y O'Neill, K. (2001). Loss and human resilience. *Applied and Preventive Psychology*, 10, 193-206.
- Botella, J., León, O. G. y San Martín, R. (1997). *Análisis de datos en psicología*. Madrid: Pirámide.

- Boyle, G., Start, K. B. y Hall, E. J. (1989). Prediction of academic achievement using the School Motivation Analysis Test. *British Journal of Educational Psychology*, 59, 92-99.
- Brannon, L. y Feist, J. (2001). *Psicología de la salud*. Madrid: Paraninfo
- Brebner, J. (2001). Personality and stress coping. *Personality and Individual Differences*, 31, 3, 317-327.
- Breslow, L. y Bluell, P. (1960). Mortality from coronary heart disease and physical activity of work in California. *Journal of Chronic Disease*, 11, 615-625.
- Briggs, S. R. y Cheek, J. M. (1986). The role of factor analysis in the development and evaluation of personality scales. *Journal of Personality*, 54, 106-148.
- Briggs-Myers, I. (1992). *Introducción a los tipos. Una descripción de la teoría y aplicación del MBTI*. Madrid: TEA Ediciones
- Briggs-Myers, I. (1995). *MBTI. Inventario Tipológico, Forma G*. Madrid: TEA Ediciones.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, DC Health Company.
- Brody, N. y Ehrlichman, H. (2000). *Psicología de la personalidad*. Madrid: Prentice Hall.
- Brown, G. W. y Harris, T. O. (1989). *Life events and illness*. Nueva York: Guilford Press.
- Brown, J. D. y McGill, K. L. (1989). The cost of the good fortune: When positive life events produce negative health consequences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1, 355-356.

- Brown, N. C., Prashantham, B. J. y Abbott, M. (2003). Personality, social support and burnout among human service professionals in India. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 13, 320-324.
- Budaev, S. V. (1999). Sex differences in the Big Five personality factors: Testing an evolutionary hypothesis. *Personality and Individual Differences*, 26, 801-813.
- Buendía, J. (Ed.) (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. (Ed.) (2003). *Perspectivas actuales en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Pirámide.
- Buendía, J. y Mira, J. M. (1993). Estrés, desarrollo y adaptación. En J. Buendía (coord.), *Estrés y psicopatología* (41-61). Madrid: Pirámide.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Buss, A. y Plomin, R. (1984). *Temperament: Early developing personality traits*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cabases, J. M., Villalbí, J. R. y Aibar, C. (2002). Informe SESPAS 2002: La salud y el sistema sanitario en España. Recuperado de Internet, enero, 2003. www.Sespas.aragob.es/informe/sespas-2-1.
- Cacioppo, J. T. y Petty, R. E. (1986). The need for cognition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 116-131.
- Calvete, E. y Villa, A. (1997). *Programa "Deusto 14-16" II: Evaluación e intervención en el estrés docente*. Bilbao: Mensajero.
- Cameron, S. J., Horsburgh, M. E. y Armstrong-Stassen, M. (1994). Job satisfaction, propensity to leave and burnout in RNS. A multivariate perspective. *Canadian Journal of Nursing Administration*, 7, 43-64.
- Cammany, R. y Altarriba, F. X. (1989). *El estrés*. Barcelona: TISA.

- Campbell, A. (1981). *The sense of well-being in America*. Nueva York: McGraw-Hill
- Cantor, N. y Kihlstrom, J. F. (1987). *Personality and social intelligence*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Cantor, N. y Kihlstrom, J. F. (1988). Social intelligence and cognitive assessments of personality. *Advances in Social Cognition*, 2, 1-59.
- Capel, S. A. (1987). The incidence of and influence on stress and burnout in secondary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 53, 3, 279-288.
- Carroll, J. B. (1993). *Human cognitive abilities: A survey of factor-analytic studies*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Carver, C., Weintraub, J. K. y Scheier, M. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Cattell, H. E. (1994). Development of the 16 PF fifth edition. En S. R. Conn y M. L. Rieke. *The Edition Technical Manual*. Champaign IL: Institute for Personality and Ability Testing, Inc.
- Cattell, R. B. (1972). *El análisis científico de la personalidad*. Barcelona: Fontanella.
- Cattell, R. B. (1975). *Cuestionario 16PF. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Cattell, R. B., Cattell, A. K. y Cattell H. E. (1998). *16 PF-5 Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Cebriá, J., Segura, J., Corbella, S., Sos, P., Comas, O., García, M. y otros (2001). Rasgos de personalidad y burnout en médicos de familia. *Atención Primaria*, 27, 459-468.

- Cobb, S. y Kals, S. V. (1977). Termination: The consequences of job loss. *Hew Publication*. Cincinnati, NIOSH, pp. 77-224.
- Cohen, A. (1976). The influence of a company hearing conservation program on extra-auditory problems in workers. *Journal of Safety Research*, 8, 146-162.
- Cohen, S., Doyle, W. J., Skonner, P. P., Fireman, P., Twaltney, J. M. Jr. y Newson, J. T. (1995). State and trait negative affect as predictors of objective and subjective symptoms of respiratory viral infections. *Journal of personality and Social Psychology*, 68, 159-169.
- Cohen, S., Tyrrell, D. A. y Smith, A. P. (1991). Psychological stress and susceptibility to the common cold. *New England Journal of Medicine*, 325, 606-612.
- Cohen, S., Tyrrell, D. A. y Smith, A. P. (1993). Negative life events, perceived stress, negative affect, and susceptibility to the common cold. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 131-140.
- Coleman, V. (1995). *Cómo superar el estrés*. Girona: Tikal.
- Colom-Marañón, R (1995). *Tests, inteligencia y personalidad*. Madrid: Pirámide.
- Collins Dictionary Concise, Español-Inglés, Inglés-Español* (2000). Barcelona: Grijalbo.
- Comité Mixto OIT/OMS de Medicina Del Trabajo (1984). *Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo*. Ginebra.
- Conn, S. R. y Rieke, M. L. (1994). *The Edition Technical Manual*. Champaign IL: Institute for Personality and Ability Testing, Inc.
- Cooper, S. H. (1993). The self-construct in psychoanalytic theory: A comparative view. En S. Segal y S. J. Blatt (Ed.), *The self in emotional distress*. Nueva York: Guilford.

- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: Freeman.
- Cordero, P. (2000). El cambio social. En Alfredo Hernández (Coord.), *Manual de Sociología*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Cordero, P. (2000). La población. En Alfredo Hernández (Coord.), *Manual de Sociología*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1980). Objective personality assessment. En M. Storandt, I. C. Siegler y M. F. Elias (Ed.), *The clinical psychology of aging*. Nueva York: Plenum Press.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1985). *The NEO Personality Inventory manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1988). Personality in adulthood: A six-year longitudinal study of self-report and response ratings on the NEO-Personality Inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, *54*, 853-863.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1989). Personality, stress and coping: Some lessons from a decade of research. En K. S. Markides y C. L. Cooper (Eds.), *Aging, stress, social support and health*, (267-283). Nueva York: Wiley.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI)*. Professional manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1998). Estado de ánimo y personalidad en la etapa adulta. En M. P. Sánchez-López y M. P. Quiroga-Estévez, *Perspectivas actuales en la investigación psicológica de las diferencias individuales*, (295-309). Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1999). *NEO-PI-R, Inventario de Personalidad NEO Revisado. NEO-FFI, Inventario NEO reducido de Cinco Factores*. Madrid: TEA Ediciones.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (en prensa). Toward a new generation of personality theories. Theoretical contexts for the five-factor model. En J. S. Wiggins (Ed.), *The five-factor model of personality: Theoretical perspectives*. Nueva York: Guilford.
- Costa, P. T., McCrae, R. R. y Dye, D. A. (1991). Facet scales for Agreeableness and Conscientiousness: A revision of the NEO Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, 12, 887-898.
- Costa, P. T., McCrae, R. R. y Holland, J. L. (1984). Personality and vocational interests in an adult sample. *Journal of Applied Psychology*, 69, 390-400.
- Costa, P. T., Somerfield, M. R. y McCrae, R. R. (1996). Personality and coping: A reconceptualization. En M. Zeidner y N. Endler (Eds.), *Handbook of coping. Theory, research, applications*, (44-61). Nueva York: Wiley and Sons.
- Costa, P. T., Zonderman, A. B. y McCrae, R. R. (1991). Personality, defense, coping, and adaptation in older adulthood. En E. M. Cummings, A. L. Greene y K. H. Karaker (Eds.), *Life-span developmental Psychology: Perspectives on stress and coping*, (277-293). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1984). Personality as a life-long determinant of well-being. En C. Malatesta y C. Izard (Eds.), *Affective process in adult development and aging*, (141-157). Beverly Hills, CA: Sage.
- Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1986). Major contributions to personality psychology. En S. Modgil y C. Modgil (Eds.), *Hans Eysenck: Consensus and controversy*, (63-72). Philadelphia: Falmer.

- Cox, T. (1987). Stress, coping and problem solving. En *Work and Stress*, Vol. I, 1, 6-14.
- Cox, D. J. y Gonder-Frederick, L. (1992). Mayor developments in behavioral diabetes research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 60, 628-638.
- Cox, T. y McKay, C. J. (1981). A transactional approach to occupational stress. En J. Corlett y J. Richardson (Eds.). *Stress, productivity and work design*. Chichester: Wiley.
- Cramer, P. (1998). Coping and defence mechanisms: What's the difference? *Journal of Personality*, 66, 919-946.
- Cruz-Hernández, J. J. (1998). Prólogo. En Álvarez, J. A., *El cáncer, proceso oncológico integral*. León: Imprenta Moderna.
- Cunningham, A. J. (1981). Mind, body, and immune response. En R. Ader (Ed.), *Psychoneuroimmunology*, (609-617). Nueva York: Academic Press.
- Cutrona, C. E. y Russell, D. W. (1990). Type of social support and specific stress: toward a theory of optimal matching. En B. R. Sarason, I. G. Sarason y G. R. Pierce, *Social support: an interactional view*. Nueva York: Wiley.
- Chen, C. C., David, A., Thompson, K., Smith, C. Lea, S. y Fahy, T. (1996). Coping strategies and psychiatric morbidity in women attending breast assessment clinics. *Journal of Psychosomatic Research*, 40, 265-270.
- Chubb, N. H., y Fertman, C. I. (1997). Adolescent self-esteem and locus of control: A longitudinal study of gender and age differences. *Adolescence*, 32, 113-129.
- Daly, M. y Wilson, M. (1983). *Sex, evolution, and behavior*. Boston: Willard Grant Press.

- Davey, M., Eaker, D. G. y Walters, L. H. (2003). Resilience processes in adolescents: Personality profiles, self-worth, and coping. *Journal of Adolescent Research*, 18, 347-362.
- David, J. P. y Suls, J. (1999). Coping efforts in daily life: Role of big five traits and the problem appraisals. *Journal of Personality*, 67, 265-294.
- Davis, M., McKay, M. y Eshelman, E. R. (1985). *Técnicas de autocontrol emocional*. Barcelona: Martínez-Roca.
- Day, A. L. y Livingstone, H. A. (2003). Gender differences in perception of stressors and utilization of social support among university students. *Canadian Journal of behavioural Science - Revue canadienne des Sciences du Comportement*, 35, 73-83.
- De Vries, J. y VanHeck, G. L. (2002). Fatigue: relationships with basic personality and temperament dimensions. *Personality and Individual Differences*, 33, 1311-1324.
- Del Barrio, V. (1995). Evaluación de las características de la personalidad. En R. Fernández-Ballesteros, *Introducción a la evaluación psicológica, vol. II* (17-64). Madrid: Pirámide.
- Del Rincón, D. (2000). Revisión y mejora de los procesos educativos. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 39, 51-73.
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- Demo, D. H. (1985). The measurement of self-esteem: Refining our methods. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 1490-1502.
- Digman, J. M. (1989). Five robust trait dimensions: Development, stability, and utility. *Journal of Personality*, 57, 195-214.

- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Digman, J. T., Barrera, M. Jr. y West, S. G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. *Group and Organizations Studies*, 13, 4, 441-455.
- Dollard, M. F., Dorman, C., Boyd, C. M. et al. (2003). Unique aspects of stress in human service work. *Australian Psychologist*, 38, 84-91.
- Dorhenwend, B. S., Krasnoff, L., Askenay, A. R. y Dorhenwend, B. P. (1982). The psychiatric epidemiology research interview life event scale. En L. Goldberger y S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress*. Nueva York: The Free Press.
- Dorhenwend, B. S., Krasnoff, L., Askenay, A. R. y Dorhenwend, B. P. (1978). Exemplification of a method for scaling life events. The PERI Life Events Scale. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 205-229.
- Drida, M., Engel, E. y Litzenberger, M. (1997). *Communication faite au 2ème Congrès International de Psychopathologie et Psychodynamique du Travail*. Parlamento de Estrasburgo.
- Dunkel-Schetter, C. y Lobel, M. (1998). Pregnancy and childbirth. En F. A. Blechman y K. D. Brownell (Eds.), *Behavioral medicine and women: A comprehensive handbook*, (475-482). Nueva York: Guilford.
- Durá, E. y Sánchez-Cánovas, J. (1999). Sistema emocional y diversidad humana. En J. Sánchez-Cánovas y M. P. Sánchez, *Psicología de la diversidad humana*, (251-314). Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Eckenenrode, J. (1991). Introduction and overview. En J. Eckenenrode (Ed), *The social context of coping*. Nueva York: Plenum.

- Edwards, J. R. y Baglioni, A. J., Jr. (1993). The measurement of coping with stress: Construct validity of the Ways of Coping Checklist and the Cybernetic Coping Scale. *Works and Stress*, 7, 17-31.
- Edwards, J. R. y Cooper, C. L. (1988). The impacts of positive psychological states in physical health: a review and theoretical framework. *Social Science and Medicine*, 27, 1447-1459.
- Egan, V., Deary, I. y Austin, E. (2000). The NEO-FFI: Emerging British norms and an item-level analysis suggest N, A and C are more reliable than O and E. *Personality and Individual Differences*, 29, 5, 907-920.
- Elliot, G. P. y Eisdorfer, C. (Eds.) (1982). *Stress and human health*. Nueva York: Springer Verlag.
- Endler, N. S. y Parker, J. D. A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854.
- Erikson, J., Edwards, D. y Gunderson, E. K. (1973). Status congruency and mental health. *Psychological Reports*, 33, 395-401.
- Etxeberria, J. (1999). *Regresión múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Etzion, D. y Pines, A. (1986). Sex and culture in Burnout and coping among human service professionals. A social psychological perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17, 2, 191-209.
- Eysenck, H. J. (1970). *The structure of human personality* (3rd ed.). Londres: Methuen.
- Eysenck, H. J. (1976). Genetic factors in personality development. En A. R. Kaplan (Ed.), *Human Behaviour Genetic*. Springfield, IL: Thomas.

- Eysenck, H. J. (1994). Personality and intelligence: psychometric and experimental approaches. En R. J. Sternberg y P. Ruzgis (Eds.), *Personality and intelligence* (3-31). Nueva York: Cambridge University Press.
- Eysenck, H. J. (1995). Un modelo de personalidad. Rasgos generales. En M. D. Avia y M. L. Sánchez-Bernardos, *Personalidad. Aspectos cognitivos y sociales*, (229-268). Madrid: Pirámide.
- Eysenck, H. J. y Eysenck, M. W (1987). *Personalidad y diferencias individuales*. Madrid: Pirámide.
- Eysenck, H. J. y Eysenck, M. W. (1985). *Personality and individual differences. A natural science approach*. Nueva York: Plenum Press.
- Eysenck, H. J. y Eysenck, S. B. G. (1999). *EPQ-R. Cuestionario de Personalidad Revisado*. Madrid: TEA Ediciones.
- Falk, A., Hanson, B. S., Issacson, S. y Ostergren, P. (1992). Job strain and mortality in elderly men. Social network, support and influence as buffers. *American Journal of Public Health*, 82, 1136-1139.
- Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 7, 6, 325-331.
- Farmer, R. F., Jarvis, L. L., Berent, M. K. y Corbett, A. (2001). Contributions to global self-esteem: The role of importance attached to self-concepts associated with the five-factor model. *Journal of Research in Personality*, 35, 483-499.
- Feingold, A. (1994). Gender differences in personality: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 116, 429-456.
- Ferguson, E. (2001). Personality and coping traits: A joint factor analysis. *British Journal of Health Psychology*, 6, 311-325.

- Fernández, F y Sheffield, J. (1996). Relative contribution of life events versus daily hassles to the frequency and intensity of headaches. *Headache*, 36, 595-602.
- Fernández-Ballesteros, R. (1995). *Introducción a la evaluación psicológica I y II*. Madrid: Pirámide.
- Ferrer-Pérez, V. A., Bosch-Fiol, E. y Gili-Planas, M. (1998). Aspectos diferenciales entre las mujeres que trabajan fuera del hogar y las amas de casa. *Psicothema*, 10, 1, 53-63.
- Fickova, E. (2001). Personality regulators of coping behavior in adolescents. *Studia Psychologica*, 43, 321-329.
- Fierro, A. (1982). *Técnicas de investigación de la personalidad*. Salamanca: Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Salamanca.
- Fierro, A. (1996). El conocimiento de sí mismo. En A. Fierro, *Manual de psicología de la personalidad*. (113-152). Barcelona: Paidós.
- Fierro, A., Jiménez, J. A. y Ramírez, C. (1998). Los “cinco grandes” y la personalidad sana. En M. P. Sánchez-López y M. A. Quiroga, *Perspectivas actuales en la investigación psicológica de las diferencias individuales* (125-128). Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Firth, H., McIntee, P., McKeown, P. y Britton, P. (1986). Professional depression, burnout and personality in long stay nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 24, 3, 227-237.
- Fiske, D. W. (1949). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44, 329-344.
- Fleishman, J. A. y Fogel, B. (1994). Coping and depressive symptoms among people with AIDS. *Health Psychology*, 13, 156-169.

- Fleming, J. H. y Rudman, L. A. (1993). Between a rock and a hard place: Self concept regulating and communicative properties of distancing behaviours. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 916-924.
- Fleming, J. S. y Courtney, B. E. (1984). The dimensionality of self-esteem: II. Hierarchical facet model for revised measurement scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 404-421.
- Fleming, J. S., y Courtney, B. E. (1984). The dimensionality of self-esteem. II. Hierarchical facet model for revised measurement scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 404-421.
- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1985). If it changes, it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.
- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 3, 466-475.
- Folkman, S. y Moskowitz, J. T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American Psychologist*, 55, 647-654.
- Folkman, S., Lazarus, R., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. y Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter outcomes: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- French, J. R. y Khan, R. L. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18, 1-47.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.

- Freudenberger, H. (1983). Burnout: contemporary issues, trends, and concerns. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services* (pp. 23-28). Nueva York: Pergamon.
- Freudenberger, H. (1987). *L'épuisement professionnel: La brûlure interne*. Québec: Gaétan.
- Freudenberger, H. y North, G. (1998). *No puedo más*. Madrid: Grijalbo
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (CEE). (1982). *El estrés físico y psicológico en el trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Funder, D. C. (1989). Accuracy in personality judgment and the dancing bear. En D. M. Buss y N. Cantor (Eds.), *Personality psychology. Recent trends and emerging directions*. (210-223). Nueva York: Springer.
- Galdón, M.J. (1985). La polémica de la primacía de los afectos y/o la cognición. *Boletín de Psicología*, 6, 39-55.
- Galton, F. (1884). Measurement of character. *Fort-highly Review*, 36, 179-185.
- García, M. (1991). Burnout en profesionales de la enfermería de Centros Hospitalarios. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 7, 18, 3-12.
- García-Jiménez, E., Gil-Flores, J. y Rodríguez-Gómez, G. (2000). *Análisis factorial*. Madrid: La Muralla.
- Garrido, I. (1996). Motivación: Funcionalidad y mecanismos de regulación de la acción. En I. Garrido (Ed.), *Psicología de la motivación* (pp. 17-42). Madrid: Síntesis.
- Gil Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

- Gil Monte, P. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 2, 261-268.
- Godoy-Izquierdo, D. y Godoy, J. F. (2002). La personalidad resistente: una revisión de la conceptualización e investigación sobre la dureza. *Clínica y Salud*, 13 (2), 1-17.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative "Description of personality": The Big Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1216-1229.
- Goldberg, L. R. (1992). The development of markers of the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment*, 4, 26-42.
- Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist*, 48, 26-34.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F. y Stevenson, J. G. (1986). *Stress in organizations. Toward a phase model of burnout*. Nueva York: Praeger.
- González-Tablas, M. M., Palenzuela, D. L., Pulido, R. F., Sáez, L. M. y López, E. (2001). El papel de las expectativas generalizadas de control en el afrontamiento y ajuste psicológico en mujeres con cáncer de mama. *Ansiedad y Estrés*, 7, 1, 1-14.
- Gray, J. A. (1971). *La psicología del miedo*. Madrid: Guadarrama.
- Greenberg, J., Pyszczynski, T., Solomon, S. y Rosenblatt, A. (1990). Evidence for terror management theory. II. The effects of mortality salience on reactions to those who threaten or bolster the cultural worldview. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 766-779.

- Greenhaus, J. H. y Parasuraman, S. (1986). A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. *Journal of Organizational Behaviour and Management*, 8, 37-60.
- Grigsby, D. W. y McKnew, M. A. (1988). Work-stress burnout among paramedics. *Psychological Report*, 63, 55-64.
- Grossarth-Maticek, R. y Eysenck, H. J. (1990). Personality, stress and disease: description and validation of a new inventory. *Psychological Reports*, 69, 1027-1045.
- Guerrero, E. (1998). *Síndrome de burnout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 19, 145-158.
- Guillet, L., Hermand, D. y Mullet, E. (2002). Cognitive processes involved in the appraisal of stress. *Stress and Health*, 18, 91-102.
- Gullette, E. C. D., Blumenthal, J. A., Babyak, M., Jiang, W, Waugh, R. A., End, D. J., O'Connor, C. M., Morris, J. J. y Krantz, D. S. (1997). Effects of mental stress on myocardial ischemia during daily life. *Journal of the American Medical Association*, 277, 1521-1526.
- Gutiérrez, J. M. (2002). Eustrés: Un nuevo modelo de superación del estrés. *Psicologiacientifica.com*.
- Hall, D. T. y Hall, F. S. (1980). Stress and the two-carrier coupe. En C. L. Cooper y R. L. Payne, *Current concerns in occupational stress*. Londres: John Wiley and Sons.

- Hall, N. R. y Goldstein, A. L. (1981). Neuro-transmitters and immune system. En R. Ader (Ed.), *Psychoneuroimmunology*. (521-543). Nueva York: Academic Press.
- Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans, B., Van Vuuren, T., Greenhalgh, L. y Sutton, R. (1991). *Job insecurity. Coping with jobs at risk*. Londres: Sage Publications.
- Hay, D. y Oken, D. (1972). The psychological stresses of intensive care unit nursing. *Psychosomatic Medicine*, 34, 109-118.
- Hazan, C. y Shaver, P. R. (1987). Romantic love conceptualised as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 511-524.
- Hazan, C. y Shaver, P. R. (1994). Attachment as an organizational framework for research on close relationships. *Psychological Bulletin*, 110, 86-108.
- Heaney, C. A., Israel, B. A. y House, J. S. (1994). Chronic job insecurity among automobile workers: Effects on job satisfaction and health. *Social Science and Medicine*, 38, 1431-1437.
- Heatherton, T. F. y Baumeister, R. F. (1991). Binge eating as escape from self-awareness. *Psychological Bulletin*, 110, 86-108.
- Hemenover, S. H. y Dienstbier, R. A. (1996). Prediction of stress appraisals from mastery, extraversion, neuroticism, and general appraisal tendencies. *Motivation and Emotion*, 20, 299-317.
- Herbert, T. B. y Cohen, S. (1994). Stress and illness. En V. S. Ramachandran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior. Vol. 4*. San Diego, CA: Academic Press.
- Herbert, T. B. y Cohen, S. (1996). Health psychology: Psychological factors and physical disease from the perspective of human psychoneuroimmunology. *Annual Review of Psychology*, 47, 113-142.

- Herzberg, F. (1959). *Job attitude and opinion*. Western Reserve: University of Cleveland.
- Hewitt, P. L. y Flett, G. L. (1996). Personality traits and the coping process. En M. Zeidner y N. S. Endler, *Handbook of coping: Theory, research, applications* (pp. 410-433). Nueva York: Wiley.
- Hogan, R. (1986). *Hogan Personality Inventory manual*. Minneapolis, MN: National Computer Systems.
- Holahan, C. J., Moos, R. H., Holahan, C. K. y Brennan, P. L. (1995). Social support, coping and depressive symptoms in a late-middle-aged sample of patients reporting cardiac illness. *Health Psychology, 14*, 152-163.
- Holmes, T. H. y David, E. M. (Eds.). (1989). *Life change, life events and illness*. Nueva York: Praeger.
- Holmes, T. H. y Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research, 11*, 213-218.
- Hooker, K., Frazier, L. D. y Monahan, D. J. (1994). Personality and coping among caregivers of spouses with dementia. *Gerontologist, 34*, 386-392.
- Hooker, K., Monahan, D., Shifrin, K. y Hutchinson, C. (1992). Mental and physical health of spouse caregivers: The role of personality. *Psychology and Aging, 7*, 367-375.
- House, J. S. (1974). The effects of occupational stress on physical health. En J. O'Toole (Ed), *Work and the quality of life*. Cambridge Mass: MIT, Press.
- Houston, B. K. (1986). Psychological variables and cardiovascular and neuroendocrine reactivity. En A. Matthews, S. M. Weis, T. Detre, T. M. Dembroski, B., Falkner, S. B., Manuck y R. B. Williams, Jr. (Eds.), *Handbook of stress, reactivity and cardiovascular disease*. Nueva York: Wiley-Interscience.

- Houtman, I. L. D. (1990). Personal coping resources and sex differences. *Personality and Individual Differences, 11*, 53-63.
- Hull, C. D. y Nie, N. H. (1999). *Statistical Package for the Social Sciences*. Chicago: SPSS.
- Hunt, K. y Annandale, E. (1993). Just the job? Is the relationship between health and domestic and paid work gender specific? *Sociology of Health and Illness, 15*, 632-664.
- Hurrey, J. J., Jr., Murphy, L. R., Saliter, S. L., Cooper, C. L. (1988). *Occupational stress. Issues and developments in research*. Londres: Taylor & Francis.
- Ibáñez, E. (1989). Individuo, persona y personalidad, En J. Mayor y J. L. Pinillos (Eds.), *Tratado de Psicología General. Vol. 9. Personalidad*. Madrid: Alhambra.
- Ibáñez, E., Galdón, M. J. y Soriano, J. (1993). Emoción y motivación en las teorías de la personalidad. En J. M. Zumalabe y C. Maganto (dir.), *Tendencias actuales en el estudio y la evaluación de la personalidad. IX Curso de Verano en San Sebastián*, (pp. 63-74). Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- Infiestas Gil, A. (1991). *Sociología de la empresa*. Salamanca: Amarú.
- Ironson, G. H. (1992). Job stress and health. En C. J. Cranny, P. C. Smith, E. F. Stone (Eds.), *Job Satisfaction*. Nueva York: Lexington Books.
- Irving, R. J., Higgins, C. A. y Safeyani, F. R. (1986). Computerized performance monitoring systems: use and abuse. *Communications of the ACM, 29*, 704-801.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Freedman, S. M. y Phillips, J. S. (1990). Worksite stress management interventions. *American Psychologist, 45*, 252-261.

- Izard, C. E. (1993). Organizational and motivational functions of discrete emotions. En M. Lewis y J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions*. Nueva York: Guilford Press.
- Jackson, D. N. (1994). *Jackson Personality Inventory-Revised manual*. Port Huron, MI: Research Psychologist Press.
- Jackson, S. E. y Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work setting. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 36, 16-78.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L. y Schuler, R. S. (1986). Towards an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71 (4), 630-640.
- James, W. (1890). *The principles of psychology*. Nueva York: Holt.
- James, W. (1989). *Principios de psicología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Jenkins, S. R. y Maslach, C. (1994). Psychological health and involvement in interpersonally demanding occupations. A longitudinal perspective. *Journal of Organizational Behaviour*, 15, 101-127.
- Jerusalem, M. y Schwarzer, R. (1989). Anxiety and self-concept as antecedents of stress and coping. *Personality and Individual Differences*, 10, 785-792.
- John, O. (1989). Towards a taxonomy of personality descriptors. En D. M. Buss y N. Cantor (Eds.), *Personality psychology: recent trends and emerging directions*. Nueva York: Springer.
- Johnson, M. (2003). The vulnerability status of neuroticism: over-reporting or genuine complaints? *Personality and Individual Differences*, 35, 877-887.

- Judge, T. A. y Higgins, C. A. (1999). The Big Five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. *Personnel Psychology*, 52, 621-652.
- Jung, C. (1923). *Psychological types*. Londres: Kegan Paul.
- Jung, C. (1971). *Tipos psicológicos*. Barcelona: Edhasa.
- Kahn, R. L. y Quinn, R. P. (1970). Role stress: a framework of analysis. En A. McLean (Ed.), *Mental Health and Work Organizations*. Chicago: Rand McNally & Co.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. y Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Nueva York: Wiley.
- Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C. y Lazarus, R. S. (1981). Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavioral Medicines*, 4, 1-39.
- Karasek, R. A. (1996). Prevención del estrés mediante la reorganización del trabajo: Resumen de 19 estudios de casos prácticos internacionales. En *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Karasek, R. A., Theorell, T., Schwartz, J. E., Schnall, P. L., Pieper, C. F. y Michela, J. L. (1988). Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction en the U.S. Health Examination Survey (HANES). *American Journal of Public Health*, 78, 910-918.
- Kash, K. M., Holland, J. C., Breibart, W. et al. (2000). Stress and burnout in oncology. *Oncology-New York*, 14 (11), 1621 -+ Nov.
- Katz, D. y Kahn, R. L. (1985). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.

- Kavanagh, T. y Shepard, F. J. (1973). The immediate antecedents of myocardial infarction in active men. *Canadian Medical Association Journal*, 109, 19-22.
- Keller, S. E., Shifflet, S. C., Schielfer, S. J. y Bartlett. J. A., (1994). Stress, immunity and health. En F. Claser y J. K. Kiecolt-Glaser (Eds.), *Handbook of human stress and immunity* (pp. 217-244). San Diego, CA: Academic Press.
- Kessler, R. C. (1997). The effects of stressful life events on depression. *Annual Review of Psychology*, 48, 191-224.
- Kessler, R. C. y Essex, M. (1982). Marital status and depression. The importance of coping resources. *Social Forces*, 6, 484-507.
- Kitayama, S. (1992). Some thoughts on the cognitive-psychodynamic self from a cultural perspective. *Psychological Inquiry*, 3, 41-43.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kobasa, S. C. y Maddi, S. R. (1977). Existential personality theory. En R. Corsini (Ed.), *Current personality theories* (pp. 242-276). Itasca, IL: Peacock.
- Koeske, G. F. y Koeske, R. D. (1989). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory. A critical review and reconceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25, 131-144.
- Krebs-Hirsch, S. y Kummerow, J. (1998). *Los Tipos MBTI en las organizaciones*. Madrid: TEA Ediciones.
- Kwan, V. S. Y., Bond, M. H. y Singelis, T. M. (1997). Pancultural explanations for life satisfaction: Adding relationship harmony to self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 1038-1051.
- L'Ecuyer, R. (1985). *El concepto de sí mismo*. Barcelona: Oikos tau.

- Lacey, J. I. (1967). Somatic response patterning and stress: Some revisions of activation theory in psychological stress. En M. H. Apley and R. Trumbul (Eds.), *Psychological stress: Issues in research* (pp. 14-37). Nueva York: Appleton-Century-Crofts.
- Larsen, R. J. (1992). Neuroticism and selective encoding and recall of symptoms: Evidence from a combined concurrent-retrospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 480-488.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress. *Journal of Applied Psychology*, 71, 377-385.
- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion y adaptation*. Nueva York: Oxford University Press
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones para la salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- Lazarus, R. S. y DeLongis, A. (1983). Psychological stress and coping in aging. *American Psychologist*, 38, 245-254.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986; orig. de 1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lee, R. T. y Ashforth, B. E. (1991). Work-unit structure and processes and job-related stressors an predictor of managerial burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1831-1847.

- Lee, R. T. y Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 2, 123-133.
- Leiter, M. P. (1988). Burnout as a function of communication patterns. *Group and Organization Studies*, 13, 1, 111-128.
- Leiter, M. P. (1990). The impact of family resources, control coping and skill utilization on the development of burnout. A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 2, 123-144.
- Leonard, R. y Burns, A. (1999). Turning points in the lives of midlife and older women. *Australian Psychologist*, 34, 87-93.
- Linville, P. W. (1987). Self-complexity and affective extremity: Don't put all of your eggs in one cognitive basket. *Social Cognition*, 3, 94-120.
- Lounsbury, J. W. y Tantom, H. E. (1999). An investigation of career decidedness in relation to 'Big Five' personality constructs and life satisfaction. *College Student Journal*, 33, 646-651.
- Lovallo, W. R. (1997). *Stress and health: Biological and psychological interactions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lynn, R. y Martin, T. (1997). Gender Differences in extraversion, neuroticism, and psychoticism in 37 nations. *Journal of Social Psychology*, 137, 369-373.
- MacLean, D. y Reichun, S. (1981). Neuroendocrinology and the immune process. En R. Ader (Ed.), *Psychoneuroimmunology* (pp. 475-520). Nueva York: Academic Press.
- Malatesta, C. Z. y Culver, L. C. (1991). Identifications of emotions, moods and personality via diary data. En K. T. Strongman (Ed.), *International Review of Studies on Emotion. Vol. 1* (pp. 163-186). Chichester: John Wiley and Sons.

- Manga, D. (2001). *Evaluación del autoconcepto dentro de la concepción de Rogers*. Universidad de León. (Trabajo no publicado).
- Manga, D. (2003). *Proyecto de Cátedra de Universidad*. Universidad de León.
- Manning, B. H. y Payne, B. D. (1991). A cognitive self-direction model for teacher education. *Journal for Teacher Education*, 27-32.
- Manzano, G. (1998). *Estrés en el personal de enfermería*. Tesis doctoral. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Manzano, G. (2002). Síndrome de burnout: Sus efectos y prevención en las organizaciones. *Capital Humano*, 151, 50-57.
- Manzano, G. y Ramos, F. (1999). La despersonalización: clave para identificar el síndrome de burnout en personal de enfermería. *Enfermería Científica*. 206-207, 63-78.
- Manzano, G. y Ramos, F. (2001). Profesionales con alto riesgo de padecer Burnout: enfermeras y secretarias. *Interpsiquis* 2001. www.psiquiatria.com/congreso.
- Marcos, A. (2000). *El testamento de Aristóteles: Memorias desde el exilio*. León: Edilesa.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H. y Quinn, R. (1974). Job stress. An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16, 654-661.
- Marlowe, N. (1998). Stressful events, appraisal, coping and recurrent headache. *Journal of Clinical Psychology*, 54, 247-256.
- Martí-Mercadal, J. A. y Desoille, H. (Dir.). (1986). *Medicina del Trabajo*. Barcelona: Masson

- Martínez, I. M., Marques, A., Salanova, M. y Lopes, A. (2002). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal. Un estudio transcultural. *Ansiedad y Estrés*, 8, 13-23.
- Martínez-Arias, R. (1999). *Análisis multivariante en la investigación científica*. Madrid: La Muralla.
- Martínez-Barroso, M. R. (2000). Sobre las enfermedades profesionales no listadas. A propósito de un supuesto “síndrome de desgaste personal” o de “burn-out”. *Revista de Derecho Social*, 10, 187-201.
- Martínez-Barroso, M. R. (2002). *Las enfermedades del trabajo*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Maslach, C. (1982). *Burnout. The cost of caring*. Nueva York: Prentice Hall Press.
- Maslach, C. (1986). Stress, burnout and workalcoholism. En R. R. Kilberg, P. E. Mathan y R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals distress, issues, syndromes and solutions in psychology* (pp. 53-75). Washington: Psychology Ass.
- Maslach, C. y Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of Burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional Burnout. Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory. Manual* (2ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1997). *MBI. Inventario “Burnout” de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Maslach, C. y Pines, A. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matesanz, A. (1997). *Evaluación estructurada de la personalidad*. Madrid: Pirámide.
- Matews, S., Hertzman, C., Ostry, A. y Power, C. (1998). Gender, work roles and psychosocial work characteristics as determinants of health. *Social Scientific Medicine*, 46, 1417-1424.
- Matteson, M. T. e Ivancevich, J. M. (1985). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Matteson, M. T. e Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling work stress. Effective human resource and management strategies*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mayor, B., Richards, C., Cooper, M., Cozzarelli, C. y Zubek, J. (1998). Personal resilience, cognitive appraisals, and coping: An integrative model of adjustment to abortion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 735-752.
- McAdams, D. P. (1992). The big five-factor model in personality. A critical appraisal. *Journal of Personality*, 60, 329-361.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.
- McCrae, R. R. (1987). Creativity, divergent thinking, and openness to experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1258-1265.
- McCrae, R. R. (1990). Traits and trait names: How well is Openness represented in natural languages? *European Journal of Personality*, 4, 119-129.
- McCrae, R. R. (1992). The Five-Factor Model: Issues and applications [Special issue]. *Journal of Personality*, 60, 2.

- McCrae, R. R. (1994). Openness to experience: expanding the boundaries of factor V. *European Journal of Personality*, 8, 251-272.
- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1985) Comparison of EPI and psychotics scales with measures of the five-factor model of personality. *Personality and Individual Differences*, 6, 587-597.
- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54, 385-405.
- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 81-90.
- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1989). Reinterpreting the Myers-Briggs Type Indicator from the perspective of the five-factor model of personality. *Journal of Personality*, 57, 17-40.
- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1990). *Personality in adulthood*. Nueva York: Guilford.
- McCrae, R. R. y John, O. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. Special Issue: the five-factor model: issues and applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.
- McCrae, R. R. y John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.
- McLean, A. (1974). *Occupational stress*. U.S.A.: Charles C. Thomas Publisher,
- McLean, A. (1979). *Work Stress*. U.S.A.: Addison Wesley Publishing Co.
- Mehrabian, A. (2000). Beyond IQ: Broad-based measurement of individual success potential or 'emotional intelligence'. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126, 133-215.

- Meichenbaum, D. (1987). *Manual de inoculación del estrés*. Barcelona: Martínez-Roca.
- Menaghan, E. G. (1983). Individual coping effort: moderators of the association between life stress and mental health outcomes. En H. B. Kaplan (Ed.), *Psychological stress: trends in theory and research*. Nueva York: Academic Press.
- Menezes, V. A. (2000). *El estrés laboral (Burnout) en cuidadores formales de ancianos*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca.
- Miles, R. H. y Perrault, W. D. (1976). Organizational role conflicts: its antecedents and consequences. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 17, 19-44.
- Mingote, J. C., Holgado, P. M. y Arranz, C. (2002). El síndrome del desgaste profesional o cómo es la salud de los profesionales sanitarios. *APySAM. Atención Primaria y Salud Mental*, 5, 148-157.
- Moos, R. H. (Ed.). (1976). *Human adaptation: Coping with life crises*. Lexington, MA: Health.
- Morán, C. (2001). *Variables de personalidad y aptitudes mentales primarias en estudiantes universitarios*. Trabajo tutelado de doctorado. Universidad de León.
- Moreno, B. (1997). Evaluación cognitiva de la personalidad (apartado VI: "El autoconcepto y la autoestima"). En G. Buéla-Casal y J. C. Sierra (Eds.), *Manual de evaluación psicológica* (pp. 850-880). Madrid: Siglo XXI.
- Moreno, B. y Olivier, C. (1993). El Burnout como escala de estrés en profesionales asistenciales. Adaptación y nuevas versiones. En M. Fornés y M. T. Anguera (Eds.), *Aportaciones recientes a la evaluación psicológica*. Barcelona: PPU.

- Murphy, I. K., Stoney, C. M., Alpert, B. S. y Walker, S. S. (1995). Gender and ethnicity in children's cardiovascular reactivity: 7 year of study. *Health Psychology, 14*, 48-55.
- Nagy, S. y Davis, L. G. (1985). Burnout. A comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports, 57*, 1319-1326.
- Navarro, E., Pastor, A., Tomás, J. M., y Oliver, A. (1997). Efectos de método en escalas de personalidad: La Escala de Autoestima de Rosenberg. *Psicológica, 18*, 269-283.
- Nolen-Hoeksema, S. (1994). Rumination in response to depression. Presented at the American Psychological Association Convention, Los Angeles, CA.
- Norman, P. y Bennett, P. (1996). Health locus of control. In M. Connor and P. Norman (Eds.), *Predicting health behavior*. Buckingham: Open University Press.
- Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 66*, 574-583.
- Norman, W. T. y Goldberg, L. R. (1966). Ratters, rates, and randomness in personality structure. *Journal of Personality and Social Psychology, 4*, 681-691.
- Nowack, K. M. (1986). Type A, hardiness and psychological distress. *Journal of Behavioural Medicine, 9*, 6, 537-548.
- Nowack, K. M. (1989). Coping style, cognitive hardiness, and health status. *Journal of Behavioural Medicine, 12*, 145-158.
- Nueva Enciclopedia Larousse*. (1980). Barcelona: Planeta.

- O'Brien, G. E. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En J. Buendía (Ed.), *Estrés laboral y salud* (pp. 61-77). Madrid: Biblioteca Nueva.
- O'Brien, T. B. y DeLongis (1996). The interactional context of problem-, emotion-, and association-focused coping: the role of the big five personality factors. *Journal of Personality*, 64, 775-813.
- Olivier, C., Pastor, J. C., Aragonese, A. y Moreno, B. (1990). Una teoría y una medida del estrés laboral asistencial. *Actas del II Congreso Oficial de Psicólogos, Área 5 Psicología y Salud*, Valencia, 291-297.
- Olmedo, M. y Santed, M. A. (1999). *El estrés laboral*. Madrid: UNED-FUE.
- Opt, S. Q. y Loffredo, D. A. (2000). Rethinking communication apprehension: A Myers-Briggs perspective. *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 134, 556-568.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1986). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Documentos básicos*, 36ª ed. Ginebra: OMS.
- Osborne, D. J. (1983). Vibration at work. En D. J. Osborne y M. M. Gruneberg (Eds.), *The physical environment at work*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Palenzuela, D. L. (1988a). *Control personal: Un enfoque integrativo-multidimensional*. Manuscrito no publicado. Universidad de Salamanca.
- Palenzuela, D. L. (1988b). Refining the theory and measurement of expectancy of internal versus external control of reinforcement. *Personality and Individual Differences*, 9, 607-629.
- Palenzuela, D. L. (1996). Reactancia e indefensión. En A. Fierro (Ed.), *Manual de psicología de la personalidad* (pp. 211-254). Barcelona: Paidós.

- Palenzuela, D. L., Prieto, G., Barros, A. y Almeida, S. (1997). Una versión española de una batería de escalas de expectativas generalizadas de control (BEEGC-20). *Revista Portuguesa de Educação, 10*, 1, 75-96.
- Pardo, A. y San Martín, R. (1999). *Análisis de datos en psicología*. Madrid: Pirámide.
- Parkes, K. R. (1986). Coping in stressful episodes: The role of individual differences, environmental factor, and situational characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*, 1257-1292.
- Parkes, K. R. (1998). Estrés, trabajo y salud: Características laborales, contexto ocupacional y diferencias individuales. En J. Buendía (Ed.), *Estrés laboral y salud* (pp. 79-117). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Parkes, K. R. (2001). Intervenciones para la gestión del estrés en organizaciones. En J. Buendía y F. Ramos (Coord.), *Empleo, estrés y salud* (pp. 109-129). Madrid: Pirámide.
- Pascual, E. (2001). *El ama de casa y el burnout*. Barcelona: Fundación La Caixa. (Reseña aparecida en Internet:).
- Patterson, J. M. (2002). Understanding family resilience. *Journal of Clinical Psychology, 58*, 233-246.
- Peabody, D. y Goldberg, L. R. (1989). Some determinants of factor structures from personality-trait descriptors. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*, 552-567.
- Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

- Pelechano, V. (1996). El análisis lingüístico contemporáneo: los "grandes". En V. Pelechano (Coord.), *Psicología de la personalidad. 1. Teorías* (pp. 89-109). Barcelona: Ariel.
- Pelechano, V. (1996). R. B. Cattell (1905-). En V. Pelechano (Coord.), *Psicología de la personalidad. 1. Teorías* (pp. 33-58). Barcelona: Ariel.
- Penley, J. y Tomaka, J. (2002). Associations among the Big Five, emotional responses and coping with acute stress. *Personality and Individual Differences, 32, 7*, 1215-1228.
- Penley, J., Tomaka, J., Goldsmith, S. D., Herrald, M. M. y Palacios-Esquivel, R. (1997). Assessing coping processes in laboratory settings: differences across stressors. Presented at the annual meeting of the Midwestern Psychological Association, Chicago, IL.
- Pennebaker, J. W., Kiecolt-Glaser, J. K. y Glaser, R. (1988). Disclosure of trauma and immune function. Health implications for psychotherapy. *Journal of consulting and Clinical Psychology, 56*, 239-245.
- Pérez, C. (2001). *Técnicas estadísticas con SPSS*. Madrid: Alhambra-Logman.
- Perles, F. y Martimortugués, C. (1997). Apoyo social y estrés en pacientes crónicos. En M. I. Hombrados (Coord.), *Estrés y salud* (pp. 447-472). Valencia: Promolibro.
- Persons, J. B. y Rao, P. A. (1985). Longitudinal study of cognitions, life events, and depression in psychiatric inpatients. *Journal of Abnormal Psychology, 94*, 51-63.
- Pervin, L. A. (1993). Personality and affect. En M. Lewis y J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 301-312). Nueva York: Guilford Press.
- Pervin, L. A. (1998). *La ciencia de la personalidad*. Madrid: McGraw-Hill.

- Pines, A. M., Ben-Ari, A., Utasi, A. y Larson, D. (2002). A cross-cultural investigation of social support and burnout. *European Psychologist*, 7, 256-264.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. Nueva York: The Free Press.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. Nueva York: The Free Press.
- Poulton, E. C. (1978). Blue-collar stressors. En C. L. Cooper y R. Payne, *Stress at work*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Pullman, H., y Allik, J. (2000). The Rosenberg Self-Esteem Scale: its dimensionality, stability and personality correlates in Estonian. *Personality and Individual Differences*, 28, 701-715.
- Rabins, R. V. (1989). Behavior problem in the demented. En E. Light y B. D. Lebowitz (Eds.), *Alzheimer's disease treatment and family stress: Directions for research*. Washington, DC: US Government Printing Office.
- Rahe, R. H. y Arthur, R. J. (1978). Life change and illness studies: Past history and future directions. *Journal of Human Stress*, 4, 3-15.
- Ramírez-Maestre, C., Esteve-Zarazaga, R. y López, A. E. (2001). Neuroticismo, afrontamiento y dolor crónico. *Anales de Psicología*, 17, 1, 129-137.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de burnout*. Madrid: UNED-FUE.
- Ramos, F. (2003). El estrés en los directivos. En J. Buendía (Ed.), *Perspectivas actuales en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Pirámide.
- Ramos, F. y Buendía, J. (2001). El síndrome de burnout: concepto, evaluación y tratamiento. En J. Buendía y F. Ramos (Coord.), *Empleo, estrés y salud* (pp.33-57). Madrid: Pirámide.

- Ramos, J., Montalbán, F. M. y Bravo, M. (1997). Estrés en las organizaciones: Concepto, consecuencias y control. En M. I. Hombrados (Coord.), *Estrés y salud* (pp. 171-211). Valencia: Promolibro.
- Rasmussen, B. K. (1993). Migraine and tension-type headache en a general population: Precipitating factors, female hormones, sleep pattern and relation to lifestyle. *Pain*, 53, 65-72.
- Rizzo, J., House, R. E. y Lirtzman, J. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Robins, R. W., Hendin, H. M. y Trzesniewski, K. H. (2001). Measuring global self-esteem: Construct validation of a single item measure and the Rosenberg Self-Esteem scale. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 151-161.
- Robins, R. W., Tracy, J. L., Trzesniewski, K., Potter, J. y Gosling, S. D. (2001). Personality correlates of self-esteem. *Journal of Research in Personality*, 35, 463-482.
- Roethlisberger, F. J. y Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Cambridge: Harvard University Press.
- Rogers, C. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centred framework. En S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science*, vol. III, pp. 184-256. Nueva York: McGraw Hill.
- Rogers, C. (1969). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- Rogers, C. (1974). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. Buenos Aires: Paidós.
- Rohfls, I., De Andrés, J., Artazcoz, L., Ribalta M. y Borrell, C. (1997). Influencia del trabajo dentro y fuera de casa sobre el estado de salud percibido de las mujeres. *Medicina Clínica*, 180, 566-571.

- Rohman, C. (1987). *A study of burnout among psychologists* (Doctoral dissertation, Rutgers, The State University of New Jersey).
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Rosenberg, M. (1973). *La autoimagen del adolescente y la sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. Nueva York: Basic Books.
- Rosenberg, M. (1985). Self-concept and psychological well-being en adolescence. En R. Leahy (Ed.), *The development of the self* (pp. 205-246). Nueva York: Academic Press.
- Rosenberg, M., Schooler, C., Schoenbach, C., y Rosenberg, F. (1995). Global self-esteem and specific self-esteem: different concepts, different outcomes. *American Sociological Review*, 60, 141-156.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80 (núm. 609).
- Russell, M. T. y Karol, D. L. (1998). *16PF-5. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: protective factors and resistance to psychiatric disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611.
- Rutter, M. (1990). Psychological resilience and protective mechanisms. In J. Rolf, A. Masten, D. Cicchetti, K. H. Neuchterlain y R. Weintraub (Eds.) *Risk and protective factors in the development of psychopathology* (pp. 181-214). Nueva York: Cambridge University Press.

- Sadowki, C. J. y Cogburn, H. E. (1997). Need for cognition in the big five factor structure. *Journal of Psychology Interdisciplinary y Applied*, 131, 3, 307-312.
- Sánchez-Bernardos, M. L. (1995). Las cinco dimensiones básicas de la personalidad. En M. D. Avia y M. L. Sánchez-Bernardos, *Personalidad: Aspectos cognitivos y sociales* (pp. 269-285). Madrid: Pirámide.
- Sánchez-Cánovas, J. (1991). Evaluación de las estrategias de afrontamiento. En G. Buela-Casal y V. E. Caballo (Comps.), *Manual de psicología clínica aplicada* (pp. 247-270). Madrid: Siglo XXI.
- Sánchez-Cánovas, J. (1998). *EBP. Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid: TEA Ediciones.
- Sánchez-Cánovas, J. (dir.) (1992). *Estrés, salud y estrategias de afrontamiento en mujeres climatéricas*. Institut Valencia d'Estudis en Salut Pública (IVESP). Investigación nº 13/91.
- Sánchez-Cánovas, J. y Sánchez-López, M. P. (1994). La metodología de la psicología diferencial. Cap. II de *Psicología diferencial. Diversidad e individualidad humanas* (pp. 45-81). Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Sánchez-Cánovas, J. y Sánchez-López, M. P. (1999). *Psicología de la diversidad humana*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Sánchez-Cruz, J. J., Daponte, A., García, M. M. y Zunzunegui, M. V. (1999). *Encuesta andaluza de salud*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Sanchís, I. (2002). El estrés en el ama de casa: "Hay quien todavía cree en la Cenicienta". Periódico *La Vanguardia*, 22-5-2002.
- Sandín, B. (1989). Estrés, coping y alteraciones psicofisiológicas. En B. Sandín y J. Bermúdez (Eds.), *Procesos emocionales y salud* (pp. 45-72). Madrid: UNED.

- Sandín, B. (1996). El Estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos. *Manual de Psicopatología, vol. 2* (pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill.
- Sandín, B., Valiente, R. M. y Chorot, P. (1999). Evaluación del estrés psicosocial: Material de apoyo. En B. Sandín, *Estrés psicosocial* (pp. 245-277). Madrid: UNED-FUE.
- Sandman, B.A. (1992). The measurement of job stress. En Cranny, C. J., Smith, P.C. y Stone, E. F. (Eds.), *Job Satisfaction*. Nueva York: Lexington Books.
- Savicki, V. y Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counselling and Development, 65*, 249-252.
- Schaufeli, W. B. y Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. Londres: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M. et al. (2002). Burnout and engagement in university students - A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 33*, 464-481.
- Schlenker, B.R. y Weigold, M. F. (1989). Goals and the self-identification process: Constructing desired identities. En L. A. Pervin (Ed.), *Goals concepts in personality and social psychology* (pp. 243-290). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Schmalings, K. B. (1998). Asthma. En F. A. Blechman y K. D. Brownell (Eds.), *Behavioral medicine and women. A comprehensive handbook* (pp. 566-569). Nueva York: Guilford.
- Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools. *European Psychologist, 1*, 293-309.
- Seeman, J. (1989). Toward a model of positive health. *American Psychologist, 44*, 1099-1109.

- Seisdedos, N. (1997). Introducción. En C. Maslach y S. Jackson. *MBI. Inventario Burnout de Maslach (5-6)*. Madrid: TEA Ediciones.
- Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness*. San Francisco: Freeman.
- Selye, H. (1954). *Stress*. Barcelona: Científico Médica.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. Nueva York: McGraw and Hill.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. En M. J. Schabracq y J. A. M. Winnubst y C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 51-86). Nueva York: Wiley.
- Sharpley, C. F. y Yardley, P. (1999). The relationship between cognitive hardiness, explanatory style and depression-happiness in post-retirement men and women. *Australian Psychologist*, *34*, 198-203.
- Shinn, M., Rosario, M., Morch, H. y Chestnut, D. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology*, *46*, 864-875.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C. L. Cooper y J. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48). Nueva York: Wiley.
- Silva, F., Avia, M. D., Sanz, J., Martínez-Arias, M. R., Graña, J. L. y Sánchez-Bernardos, M. L. (1994). The Five Factor Model I. Contributions to the structure of the NEO-PI. *Personality and Individual Differences*, *17*, 741-753.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J. y Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, *129*, 2, 216-269.

- Smith, C. A. y Lazarus, R. (1990). Emotion y adaptation. En L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 609-637). Nueva York: Guilford.
- Smith, T. W., Pope, M. K., Rhodewalt, F. y Poulton, J. L. (1986). Optimism, neuroticism, coping and symptom report: An alternative interpretation of the Life Orientation Test. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 640-648.
- Sorensen, G. y Verbrugge, L. M. (1987). Women, work and health. *Annual Review of Public Health*, 8, 235-251.
- Stankov, L., Boyle, G. J. y Cattell, R. B. (1995). Models and paradigms in personality and intelligence research. En D. H. Saklofske y M. Zeidner (Eds.), *International handbook of personality and intelligence* (pp. 15-44). Nueva York: Plenum Press.
- Steele, C. M. y Spencer, S. J. (1992). The primacy of self-integrity. *Psychological Inquiry*, 3, 345-346.
- Stein, M., Schleifer, S. J. y Keller, S. F. (1981). Hypothalamic influences on immune response. En R. Ader (Ed.), *Psychoneuroimmunology* (pp. 429-447). Nueva York: Academic Press.
- Street, S., y Isaacs, M. (1998). Self-esteem: Justifying its existence. *Professional School Counselling*, 1, 46-50.
- Strelau, J. (1998). *Temperament: A psychological perspective*. Nueva York: Plenum.
- Strelau, J. y Zawadzki, B. (1996). Temperament dimensions as related to the Giant Three and the Big Five factors: A psychometric approach. En A. V. Brushlinsky y T. N. Ushakova (Eds.), *V. D. Nebylitzyn: Life and scientific creativity* (pp. 260-281). Oxford, UK: Pergamon.

- Suarez, E. C., Kuhn, C. M., Schanberg, S. M., Williams, R. B. y Zimmermann, E. A. (1998). Neuroendocrine, cardiovascular and emotional responses of hostile men. The role of interpersonal challenge. *Psychosomatic Medicine*, 60, 78-88.
- Summers, T. P., Decotiis, T. A. y Denisi, A. (1995). A field study of some antecedents and consequences of felt job stress. En R. Crandall y P. Perrewe (Eds.), *Occupational stress, a handbook*. Washington: Taylor y Francis.
- Swann, W. B., Jr. (1992). Seeking «truth», finding despair: Some unhappy consequences of a negative self-concept. *Current Directions in Psychological Science*, 1, 15-18.
- Swann, W. B., Jr., Hixon, J. G. y De La Ronde, C. (1992). Embracing the bitter «truth». *Psychological Science*, 3, 118-121.
- Tejedor, F. J. (Coord.). (1998). *Los alumnos de la Universidad de Salamanca. Características y rendimiento académico*. Salamanca: Ediciones Universidad.
- Telch, C. F. y Telch, M. J. (1985). Psychological approaches for enhancing coping among cancer patients. A review. *Clinical Psychology Review*, 325-355.
- Tesser, A. (1988). Toward a self-evaluation model of social behaviour. *Advances in Experimental Social Psychology*, 21, 181-227.
- Thornton, P. I. (1992). The relation of coping appraisal, and burnout in mental health workers. *Journal of Psychology*, 126, 3, 261-271.
- Thurstone, L. L. (1934). The vectors of mind. *Psychological Review*, 41, 1-32.
- Thurstone, L. L. y Thurstone, T. G. (1979). *PMA. Aptitudes Mentales Primarias*. Madrid: TEA Ediciones.

- Tice, D. M. (1991). Esteem protection or enhancement? Self-handicapping motives and attributions differ by trait self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology, 60*, 711-725.
- Tomkins, S. S. (1970). Affect as the primary motivational system. En M. B. Arnold (Ed.). *Feeling and Emotions: The Loyola Symposium*. Nueva York: Academic Press.
- Trouvé, P. y Coello, F. (1990). *Nuevas tendencias de gestión de recursos humanos*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Tupes, E. C. y Christal, R. E. (1992, orig. de 1961). Recurrent personality factors based on trait ratings. *Journal of Personality, 60*, 225-251.
- Turcotte, P. R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad*. México: Trillas
- Valdés, M. (1986). Prólogo. En R. S. Lazarus y S. Folkman, *Estrés y procesos cognitivos*. 11-19. Barcelona: Martínez Roca.
- Valdés, M. (1997). *El estrés*. Madrid: Acento Editorial.
- Vallejo-Nágera, J. A. (dir). (2001). *Guía práctica de psicología. Cómo afrontar los problemas de nuestro tiempo*. Madrid: Temas de Hoy.
- Velting, D. M. (1999). Suicidal ideation and the five-factor model of personality. *Personality and Individual Differences, 27*, 943-952.
- Vickers, R. R., Jr.; Kolar, D. W. y Hervig, L. K. (1989). *Personality correlates of coping with military basic training* (Inform nº 3). San Diego, CA: Naval Health Research Center.
- Villa, A. (1997). Formación del profesorado en la investigación orientada al cambio. En varios, *Atrévete a educar*. Madrid: Narcea.

- Volpi, F. (1996). *La autoestima del profesor*. Madrid: CIPA.
- Vollrath, M. (2001). Personality and stress. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 335-347.
- Wallston, K. A. y Wallston, B. S. (1981). Health locus of control scales. In H. Lefcourt (Ed.), *Research with the locus of control construct* (pp. 189-243). Nueva York: Academic Press.
- Wanberg, C. R. (1997). Antecedents and outcomes of coping behaviors among unemployed and reemployed individuals. *Journal of Applied Psychology*, 82, 731-744.
- Watson, D. (1989). Stranger's ratings of the five robust personality factors. Evidence of a surprising convergence with self-report. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 120-128.
- Watson, D. C. (1998). The relationship of self-esteem, locus of control, and dimensional models to personality disorders. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13, 399-421.
- Watson, D. y Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: coping in the context of the five-factor model. *Journal of Personality*, 64, 735-774.
- Watt, J. D. y Blanchard, M. J. (1994). Boredom proneness and need for cognition. *Journal of Research in Personality*, 28, 44-51.
- Weiner, B. (1995; orig. de 1990). La atribución en psicología de la personalidad. En M. D. Avia y M. L. Sánchez-Bernardos, *Personalidad: Aspectos cognitivos y sociales* (pp. 297-326). Madrid: Pirámide.
- Westen, D. (1992). The cognitive self and the psychoanalytic self: Can we put ourselves together? *Psychological Inquiry*, 3, 1-13.

- Wheaton, B. (1983). Stress, personal coping resources, and psychiatric symptoms: An investigation of interactive models. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 208-229.
- White, R. W. (1959). Motivation reconsidered the concept of competence. *Psychological Review*, 66, 297-333.
- Wiggins, J. S. y Pincus, A. L. (1992). Personality: Structure and assessment. *Annual Review of Psychology*, 43, 473-504.
- Williams, P. G. y Wiebe, D. J. (2000). Individual differences in self-assessed health: Gender, neuroticism and physical symptom reports. *Personality and Individual Differences*, 28, 823-835.
- Wills, T. A. (1998). Social support. En E. A. Blechman y K. D. Brownell (Eds.), *Behavioral medicine and women: A comprehensive handbook* (pp. 118-128). Nueva York: Guilford Press.
- Wolpin, J., Burke, R. J. y Greenglass, E. R. (1991). Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout? *Human Relations*, 44, 2, 193-209.
- Wright, L. K., (1997). Health behavior of caregivers. En P. S. Gochman (Ed.), *Handbook of health behavior research III: Demography development and diversity* (pp. 267-284). Nueva York: Plenum Press.
- Yela, J. R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.
- Young, (1993). Rheumatoid arthritis. En R. J. Gatchel y E. B. Blanchard (Eds.), *Psychological disorders: Research and clinical applications* (pp. 269-298). Washington, PC: American Psychological Association.

- Zabel, R. H. y Zabel, M. K. (1982). Factors in burnout among teachers of exceptional children. *Exceptional Children*, 49, 3, 261-263.
- Zapf, D., Seifert, C., Schumutte, B., Mertini, H. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.
- Zautra, A. J. (1998). Arthritis. Behavioral and psychosocial aspects. En F. A. Blechman y K. P. Brownell (Eds.), *Behavioral medicine and women. A comprehensive handbook* (pp. 554-558). Nueva York: Guilford.
- Zeidner, M. y Hammer, A. (1990). Life events and coping resources as predictors of stress symptoms in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 11, 693-703.
- 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.
- Zuckerman, M. (1979). *Sensation seeking: Beyond the optimal level of arousal*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Zuckerman, M. (1994). *Psychobiology of personality*. Cambridge: Cambridge University Press.

ANEXOS

Anexo 1) TEST DE BURNOUT F

(Adaptado de Freudenberger, 1987)

Examina con cuidado los diez últimos meses de tu vida. ¿Has notado cambios en ti o en tu entorno? Tómate algunos minutos para responder a las siguientes cuestiones. Responde puntuando cada frase con 1 (nunca o casi nunca) a 5 (siempre o casi siempre), según el grado de con lo que te ocurre. Después calcula el total.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Por término medio	Bastante	Siempre

1.	¿Te fatigas con facilidad? ¿Estás agotado, sin energía?	
2.	¿Te exasperas cuando la gente te dice: No estás en forma desde hace algún tiempo?	
3.	¿Estudias cada vez más mientras que tu rendimiento disminuye?	
4.	¿Tienes una actitud más insolente, desconsiderada y abusiva con quienes te rodean?	
5.	¿Sientes a menudo una melancolía que no te puedes explicar?	
6.	¿Olvidas algunas veces tus citas, palabras, efectos personales?	
7.	¿Estás más irritable, más colérico o más contrariado?	
8.	¿Ves cada vez menos a tu familia y a tus amigos íntimos?	
9.	¿Estás demasiado ocupado en tus estudios como para entretenerte en tareas normales como ir al cine, llamar por teléfono, enviar felicitaciones?	
10.	¿Sufres enfermedades físicas como dolor de cabeza, resfriados, dolores?	
11.	¿Te sientes perdido cuando la jornada de estudio llega a su fin?	
12.	¿La alegría parece que haya huido de tu vida?	
13.	¿Eres incapaz de aguantar bromas que puedan hacer respecto de ti?	
14.	¿La actividad sexual te parece una molestia más que una fuente de placer?	
15.	¿Descubres que no tienes nada que decir a los demás?	

TOTAL.....

Anexo 2) MODOS DE AFRONTAMIENTO (Folkman y Lazarus)

Cuando usted tiene problemas o se encuentra ante situaciones estresantes ¿qué suele hacer?

Lea, por favor, cada una de las frases que se indican a continuación y puntúe de 0 a 3, de acuerdo con la escala, según refleje el grado en que empleó cada una de las formas de enfrentarse a los problemas.

Puntúe las frases dentro del cuadrado negro.

0	1	2	3
No, en absoluto	Un poco	Bastante	Totalmente

		A	B	C	D	E	F	G
1.	Si hay un responsable, intento hacerle cambiar de forma de pensar			<input type="checkbox"/>				
2.	Procuro hablar con alguien que tenga más información que yo para tener así más conocimientos sobre el problema		<input type="checkbox"/>					
3.	Intento no cerrarme todas las puertas, dejando siempre alguna posible salida	<input type="checkbox"/>						
4.	Espero que ocurra algún milagro, o que pase el tiempo y cambien las cosas					<input type="checkbox"/>		
5.	Intento seguir como si nada hubiese ocurrido				<input type="checkbox"/>			
6.	Procuro guardar mis sentimientos para mí mismo	<input type="checkbox"/>						
7.	Manifiesto mi indignación a la persona responsable del problema o de la situación			<input type="checkbox"/>				
8.	Intento olvidarme del tema				<input type="checkbox"/>			
9.	Elaboro un plan de acción y lo pongo en funcionamiento						<input type="checkbox"/>	
10.	Asumo que yo mismo me he buscado el problema	<input type="checkbox"/>						
11.	Procuro salir de la experiencia mejor que cuando entré en ella							<input type="checkbox"/>
12.	Busco sentirme mejor comiendo, fumando, bebiendo, tomando medicamentos o drogas					<input type="checkbox"/>		
13.	Intento no actuar precipitadamente, no seguir el primer impulso	<input type="checkbox"/>						
14.	Intento redescubrir lo que es realmente importante en la vida							<input type="checkbox"/>
15.	Evito, en general, estar con gente, me aísló					<input type="checkbox"/>		
16.	No permito que la situación me domine; me niego a pensar demasiado en ello				<input type="checkbox"/>			
17.	Pido consejo a algún familiar o amigo en quien confío		<input type="checkbox"/>					
18.	Intento que los demás no sepan lo mal que me van las cosas	<input type="checkbox"/>						
19.	Le cuento a alguien a alguien lo que me está pasando		<input type="checkbox"/>					
20.	Me mantengo firme y lucho por lo que deseo			<input type="checkbox"/>				
21.	Sé lo que tengo que hacer, así que me esfuerzo aún más para conseguir que las cosas se arreglen						<input type="checkbox"/>	
22.	Intento cambiar en algo mi forma de ser							<input type="checkbox"/>
23.	Deseo que tal situación no esté ocurriendo, o poder estar por encima de ella de alguna manera					<input type="checkbox"/>		
24.	Imagino en qué forma me gustaría que se solucionaran las cosas					<input type="checkbox"/>		
25.	Intento recuperar la fe, rezo.							<input type="checkbox"/>

Anexo 3) CUESTIONARIO BEEGC-20 (Palenzuela et al., 1997)

Instrucciones

A continuación encontrará una serie de frases relacionadas con algunos aspectos relevantes de su vida. No hay respuestas buenas o malas, correctas o incorrectas. Trate de contestar de forma espontánea al leer cada afirmación. No emplee mucho tiempo. **Puntúe las frases dentro del cuadrado negro.** Lea cada frase y puntúe su grado de acuerdo con cada afirmación según la siguiente escala:

Total desacuerdo			Medianamente			Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Por favor, responda a todas las afirmaciones, no deje ninguna sin contestar.

		C	I	A	EA	EE
1.-	Lo que yo pueda conseguir en mi vida tendrá mucho que ver con el empeño que yo ponga	<input type="checkbox"/>				
2.-	Son pocas las ocasiones en las que dudo de mis capacidades				<input type="checkbox"/>	
3.-	No merece la pena en absoluto esforzarse ni luchar en este mundo, todo está corrompido		<input type="checkbox"/>			
4.-	Normalmente, cuando deseo algo pienso que lo conseguiré					<input type="checkbox"/>
5.-	Lo que pueda sucederme en la vida tendrá que ver con la suerte			<input type="checkbox"/>		
6.-	Dependiendo de cómo yo actúe así me irá en la vida	<input type="checkbox"/>				
7.-	De nada sirve el que yo sea competente pues la mayoría de las cosas están amañadas		<input type="checkbox"/>			
8.-	Tengo grandes esperanzas de conseguir las cosas que mas deseo					<input type="checkbox"/>
9.-	Sin la suerte, poco se puede conseguir en la vida			<input type="checkbox"/>		
10.-	Me siento seguro/a de mi capacidad para realizar bien tareas de la vida diaria			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.-	En general, lo que pueda sucederme en mi vida estará en estrecha relación con lo que yo haga	<input type="checkbox"/>				
12.-	¡Para que engañarnos! lo único que cuenta en la vida son los enchufes		<input type="checkbox"/>			
13.-	Para poder conseguir mis metas deberá acompañarme la suerte			<input type="checkbox"/>		
14.-	Raramente me invaden sentimientos de inseguridad en situaciones difíciles			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.-	Si lucho y trabajo duro podré conseguir muchas cosas en mi vida	<input type="checkbox"/>				
16.-	Nada importa lo que yo valga, todo está manejado por la gente con poder		<input type="checkbox"/>			
17.-	Soy optimista en cuanto a la consecución de mis metas					<input type="checkbox"/>
18.-	Me veo con capacidad suficiente para enfrentarme a los problemas de la vida				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.-	Creo que tendré éxito en las cosas que más me importan en la vida					<input type="checkbox"/>
20.-	Creo mucho en la influencia de la suerte ³⁴³			<input type="checkbox"/>		
TOTAL						

Anexo 4) AUTOCONCEPTO-16. (Manga, D. Documento interno)

Nombre y Apellidos..... Edad.....Fecha.....

INSTRUCCIONES

A continuación encontrarás 16 frases. Valora en una escala de 1 a 5 según veas que cada uno de ellas te refleja. Da la puntuación 5 si la frase va mucho con tu forma de ser y la puntuación 1 si crees que va muy poco con tu manera de ser. Utiliza las otras puntuaciones para valoraciones intermedias.

5 Va mucho conmigo	4 Bastante	3 A medias	2 Poco	1 Muy poco conmigo
-----------------------	---------------	---------------	-----------	-----------------------

1	A menudo me exijo mucho a mí mismo.....	
2	Con mi forma de ser tiendo a disimular, a no manifestarme como soy.....	
3	Tengo relaciones cordiales con los demás.....	
4	Dudo acerca de mi capacidad sexual.....	
5	Me resulta difícil controlarme y no ser agresivo.....	
5	La mayor parte de la gente que me conoce me quiere bien.....	
7	Vivo contento.....	
8	Soy hostil y agresivo con los demás.....	
9	Soy tolerante.....	
10	Tengo aptitudes positivas hacia mí mismo, me veo con buenos ojos.....	
11	He fracasado rotundamente.....	
12	Veó mi vida confusa, sin horizonte.....	
13	Me aterroriza todo lo relativo al sexo.....	
14	Trabajo duro y a conciencia.....	
15	Me veo obligado muchas veces a defenderme con excusas, autojustificándome.....	
16	Estoy desesperado.....	

Anexo 5) ESCALA DE AUTOESTIMA (Rosenberg, 1965)

INSTRUCCIONES: Por favor, conteste a los siguientes ítems rodeando con un círculo la respuesta que considere más adecuada. Conteste rodeando el 1, el 2, el 3 ó el 4, según su grado de acuerdo.

1. **Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

2. **Me inclino a pensar que, en conjunto, soy un fracasado.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

3. **Creo que tengo varias cualidades buenas.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

4. **Puedo hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

5. **Creo que no tengo muchos motivos para sentirme orgulloso de mí.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

6. **Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

7. **En general, estoy satisfecho conmigo mismo.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

8. **Desearía valorarme más a mí mismo.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

9. **A veces me siento verdaderamente inútil.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

10. **A veces pienso que no sirvo para nada.**

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Anexo 6) CUESTIONARIO DEMOGRÁFICO

Sexo: Varón Mujer Edad años

¿Cuántos años lleva con su actual pareja? años

Nivel de estudios: Estudios primarios Bachiller superior

Diplomado universitario Licenciado Otros

CUESTIONARIO PROFESIONAL

Profesión actual.....

Nº de personas a su cargo en el trabajo

Situación laboral: Trabajador fijo Temporal Voluntario

Tiempo en esta actividad: años

Nº de personas a su cargo en la familia