

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/271846509>

Personalidad, afrontamiento y burnout en profesionales de atención a personas con discapacidad intelectual

Article · April 2005

CITATIONS

5

READS

143

1 author:



María Consuelo Morán Astorga

Universidad de León

57 PUBLICATIONS 288 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Coping; resilience; psychosocial stressors at work [View project](#)

personalidad, afrontamiento y burnout en profesionales da atención a personas con discapacidad intelectual

consuelo morán astorga ■■■

universidad de león

resumen

En este estudio han participado 105 trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad grave. Se midió el Burnout con el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI). Se obtuvieron también medidas de los cinco grandes factores de la personalidad con el Inventario NEO de Cinco Factores (NEO-FFI) y siete modos de afrontamiento con el Cuestionario Modos de Afrontamiento (WOC). Los análisis de regresión mostraron que aproximadamente un tercio de la varianza del burnout resulta explicada por la personalidad, así como también la influencia que los modos de afrontamiento tienen en el síndrome de burnout.

Palabras clave: Burnout; cinco factores; personalidad; afrontamiento.

summary

For this investigation we take 105 staff in services for people with intellectual disability with the main to investigate personality factors, ways of coping and other variables directly or indirectly associated whit burnout. The Maslach Burnout Inventory (MBI), the NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) and the Ways of Coping Questionnaire (WOC) are the tests used for assessment. Regression analyses revealed that the personality and coping account for more than 33% of the variance in burnout.

introducción ■■■

Actualmente el síndrome de burnout, o síndrome del estrés laboral asistencial 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. Se trata de un problema personal con repercusión en la

vida y en el rendimiento profesional. Las consecuencias negativas en el servicio prestado a los demás por profesionales afectados de burnout dan una idea del alcance social del síndrome.

Para la evaluación del burnout se construyó el MBI o *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1986). Este inventario se diseñó inicialmente para uso con quienes trabajan en servicios humanos y cuidado de la salud (era el *MBI-Human Services Survey*, o MBI-HSS). Se preparó

una segunda versión para uso con personas que trabajan en centros educativos (el *MBI-Educators Survey*, o MBI-ES). Tanto en el MBI-HSS como en el MBI-ES, las tres dimensiones del burnout se centran en ocupaciones que requerían de los trabajadores una interacción grande con otra gente, como eran los clientes, los pacientes, o los estudiantes; a esas tres dimensiones se las denominó *cansancio emocional*, *despersonalización* y *falta de realización personal*. Estos son los tres componentes para los que se prepararon sus correspondientes escalas en el MBI (Greenglass, Burke y Konarski, 1998).

El *cansancio emocional*, que es el componente más claro de respuesta al estrés laboral, se refiere a sentimientos de estar emocionalmente exhausto, agotado, por el contacto con la gente. La *despersonalización* se refiere al trato distante y reacción insensible hacia los otros, que suelen ser los receptores de sus cuidados. La *falta de realización personal* se refiere a sentimientos de ir bajando en competencia y posibilidades de logro en el propio trabajo.

Folkman y Lazarus (1988a) consideran que, junto al proceso de apreciación, el afrontamiento es decisivo para que el estrés se desarrolle o desaparezca.

En otra parte Lazarus y Folkman (1986) distinguen ocho modos o estrategias de afrontamiento. La primera versión de la escala "Modos de Afrontamiento" constaba de 68 ítems (Folkman y Lazarus, 1988b). Estos 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. Por medio de análisis factorial, estos ocho factores principales o modos de afrontamiento, en posteriores revisiones, se han reducido a siete: Planificación para la resolución del problema; Confrontación es enfrentarse a la causa o a quienes causan el problema; Búsqueda de apoyo social es buscar ayuda en otros, profesionales o personas de confianza; Distanciamiento describe los esfuerzos

para separarse de la situación; Autocontrol definido como los esfuerzos por regular los propios sentimientos; Escape-evitación es el pensamiento que sugiere huida y evitación, ingesta de drogas, fármacos, alcohol para evadirse del problema y Reevaluación positiva son los esfuerzos por dar un significado positivo a la situación.

El proceso de afrontamiento y sobre todo los distintos modos de afrontamiento, o estrategias, han sido objeto de intensas investigaciones en las últimas décadas (véanse, por ejemplo, Chico, 2000; Aliaga y Capafons, 1996; Sánchez-Cánovas, 1991; Brebner, 2001; Penley y Tomaka, 2002; Hatton, Emerson, Rivers et al., 2000).

Para el estudio de la personalidad hemos adoptado el modelo de Big Five o Cinco factores. Los partidarios de este modelo consideran que la personalidad tiene cinco dimensiones o factores, denominados Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Amabilidad y Responsabilidad. Costa y McCrae (1999) los describen así: *Neuroticismo* es la dimensión de la emocionalidad, es la tendencia general a experimentar emociones negativas. El polo contrario es la estabilidad emocional. *Extraversión* es la dimensión de la sociabilidad. Es la preferencia por participar en grupos y reuniones. El polo contrario es la introversión. *Apertura* es integración activa de la realidad, sensibilidad estética, preferencia por la variedad, curiosidad intelectual e independencia de juicio. *Amabilidad* es la dimensión de las relaciones interpersonales, las personas amables se caracterizan por su altruismo, confianza, simpatía por los demás y disposición a ayudar. Y *Responsabilidad* en cuya base está el auto-control, el cual puede referirse a un proceso más activo de planificación, organización y ejecución de las tareas.

Costa y McCrae (1999) han preparado un instrumento de medida de estos cinco factores, el llamado NEO PI-R de 240 ítems, del que una versión abreviada de 60 ítems es el NEO-FFI. Este cuestionario

posee propiedades psicométricas adecuadas (Manga, Ramos y Morán, 2004), con coeficientes alfa aceptables para Neuroticismo, Extraversión y Responsabilidad (superiores a ,80), y algo inferiores para Apertura (,76) y Amabilidad (,74).

metodología de la investigación ■ ■ ■

Objetivos de este trabajo

Con este estudio hemos querido averiguar, como objetivo principal, la asociación existente entre cada una de las tres dimensiones del burnout y los cinco factores de la personalidad (en cuanto variables disposicionales y, por ello, relativamente estables) en una muestra de profesionales de servicios humanos, concretamente, de profesionales que dedican sus atenciones y cuidados a las necesidades específicas de las personas con discapacidad grave (ver Verdugo, 1995).

También hemos querido comprobar qué modos de afrontamiento (en cuanto variables más situacionales) se asocian con las puntuaciones en las escalas del burnout.

Hemos estudiado la relación entre el burnout y variables demográficas como sexo, edad, nivel de estudios, tiempo en la profesión (entre otras).

A través de estos objetivos hemos querido saber qué características de la personalidad poseen y qué modos de afrontamiento utilizan los profesionales con mayor resistencia a padecer el síndrome de burnout.

Participantes en la investigación

Se hicieron llegar sobres con cuestionarios, entregados en mano, a 300 trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad grave (retraso mental severo y profundo, graves deficiencias físicas, trastornos de la personalidad y del

comportamiento). La participación en el estudio fue voluntaria y respondió el 35% del total de la población a la que se invitó a participar, es decir, 105 trabajadores.

De los 105 que contestaron, el 31% eran varones y el 69% mujeres. El 23% estaban solteros o sin pareja y el 77% casados o con pareja. Según el nivel de estudios, el 7% tenía estudios de EGB, el 29% había cursado Bachillerato y un 64% tenía estudios universitarios. La media de tiempo que llevan trabajando en la profesión es de 10 años y 4 meses.

Cuestionarios utilizados en la recogida de información

- Se empleó el Cuestionario NEO-FFI, versión abreviada del NEO PI-R, de Costa y McCrae (1999), para medir los Cinco Factores de la personalidad normal: Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Amabilidad y Responsabilidad.
- Con una versión castellana abreviada de "Modos de Afrontamiento" (WOC), de Folkman y Lazarus (1988b), se midieron los siguientes modos de afrontar el estrés: Confrontación, Distanciamiento, Autocontrol (control y aceptación de la responsabilidad), Búsqueda de apoyo social, Escape-avoidance, Planificación y Reevaluación positiva.
- Se empleó el MBI (*Maslach Burnout Inventory*), de Maslach y Jackson (1986), para evaluar las tres dimensiones del burnout: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. La versión castellana utilizada fue la de Maslach y Jackson (1997).
- Se preparó, además, un Cuestionario para registrar las variables demográficas y profesionales donde se preguntaba el Género, Edad, Estado civil, Nivel de estudios, Número de personas a cargo y Tiempo en la profesión.

Procedimiento

Se realizó el estudio en cinco centros de atención a personas con discapacidad de la provincia de León (Centro Nuestra Señora del Valle, Cosamai, Colegio Sagrado Corazón, ASPACE y Talleres Ocupacionales de ASPRONA). Todas las personas que han respondido tienen una atención directa hacia las personas con discapacidad, desde el cuidado directo hasta la prestación de servicios médicos o psicológicos. Por razones de confidencialidad no se ha querido hacer esta distinción profesional.

análisis de los resultados ■ ■ ■

Consistencia interna de las escalas del MBI

El coeficiente de fiabilidad de las escalas del MBI es para cansancio emocional, con 9 ítems, de un alfa de Cronbach = 0,81, algo inferior a la obtenida en otros estudios pero aceptable para esta dimensión del burnout. La fiabilidad de la medición de realización personal con 8 ítems, aunque algo más baja, también puede considerarse aceptable al ser aproximada a la obtenida en otros estudios de burnout (alfa de Cronbach = 0,77). La fiabilidad de despersonalización es relativamente baja (alfa de Cronbach = 0,42) para poder considerarla una escala fiable; sin embargo, hay que aceptar que su

escaso número de elementos (sólo 5 ítems) está influyendo en que su alfa sea baja

Valores descriptivos del burnout en comparación con otras muestras.

Los resultados de la Tabla 1 reflejan que las puntuaciones obtenidas en cansancio emocional y despersonalización son más bajas que las que obtienen otros colectivos como los que se emplearon para la muestra española (Gil-Monte y Peiró, 2000). En cansancio emocional la media para este grupo está por debajo del percentil 33, lo que indica un nivel bajo de cansancio emocional en este colectivo estudiado ya que su media está en 15,51 y la desviación típica es de 11,03. Vemos que la media del baremo propuesto por Gil-Monte y Peiró (2000) es de 20,39, lo que indica que estos profesionales no están experimentando, en conjunto, sentimientos de estar agotados emocionalmente por realizar este trabajo; únicamente el 8% de esta muestra puntúa por encima de valores superiores a 31,42 (una desviación típica por encima de la media normativa). También pueden observarse las diferencias con las otras muestras en las tres dimensiones del burnout.

Tabla 1. Media y desviación típica de las dimensiones del MBI. Comparación entre nuestra muestra y las puntuaciones en la muestra española (Gil-Monte y Peiró, 2000), en 133 funcionarios de vigilancia penitenciaria (FVP) y en una muestra de 286 amas de casa.

	Media y d. t. Datos propios	Media y d. t. Muestra española	Media y d. t. F.V.P.	Media y d. t. Amas de casa
Cansancio Emocional	15,51 10,74	20,39 11,03	24,67 11,81	20,67 11,55
Despersonalización	5,00 5,90	6,36 5,34	12,60 6,86	5,52 4,89
Realización Personal	36,92 7,42	36,02 7,27	21,24 7,95	35,88 8,12

N1 Datos propios = 105; N2 muestra española = 1.188 (Gil-Monte y Peiró, 2000); N3 = 133 F.V.P. (Hernández, 2004); N4 = 286 amas de casa (Morán, 2003).

Las puntuaciones en despersonalización (media = 5,00 y d.t. = 5,90) de nuestros profesionales aquí estudiados sugieren que no tratan de manera desconsiderada e impersonal a quienes dan servicio.

La dimensión positiva del síndrome, realización personal, muestra puntuaciones similares al grupo normativo tanto en su puntuación media (36,92) como en la desviación típica, como podemos ver en la Tabla 1.

Relación de las escalas del MBI con los factores de personalidad

La correlación de Pearson muestra que estas tres variables están relacionadas entre sí. Cansancio emocional se relaciona positivamente con despersonalización, lo que indica que las personas más cansadas emocionalmente tienden a tratar de forma más desconsiderada y abusiva a quienes dan servicio. A su vez se relaciona en negativo con realización personal (ver Tabla 2) indicando que a medida que aumenta el cansancio emocional disminuye el sentimiento de realización en el trabajo, lo que ocurre también en despersonalización que a su vez se relaciona en negativo con realización personal.

Podemos ver en la Tabla 2 cómo las escalas del MBI tienen correlaciones, en su mayoría significativas, con los factores de personalidad. Se puede observar que realización personal es la única dimensión del MBI que establece correlaciones significativas con los cinco factores de personalidad, la más alta y en negativo con neuroticismo.

Tabla 2. Correlaciones entre las escalas del MBI y de éstas con los factores de personalidad.

	Despersonalización	Realización personal	Neuroticismo	Extraversión	Apertura	Amabilidad	Responsabilidad
Cansancio emocional	,32**	-,32**	,49**	-,41**	,06	-,29**	-,32**
Despersonalización		-,36**	,36**	-,10	-,01	-,19	-,18
Realización personal			-,52**	,45**	,22*	,26**	,48**

*p < ,05; **p < ,01.

CE = Cansancio Emocional; DP = Despersonalización; RP = Realización Personal; N = Neuroticismo; E = Extraversión; O = Apertura; A = Amabilidad; C = Responsabilidad.

Asociación entre el burnout y la personalidad mediante análisis de regresión

El cansancio emocional

Hemos introducido en un análisis de regresión por pasos hacia delante las cinco variables de personalidad del modelo de los Cinco Factores y vemos que las variables que entran significativamente en el modelo son neuroticismo, extraversión y amabilidad con un valor predictivo del 32% sobre el cansancio emocional (ver Tabla 3) lo que nos indica que la propia personalidad está asociada a esta dimensión del síndrome.

En la Tabla 3 se muestran los coeficientes estandarizados. Neuroticismo se asocia en positivo con cansancio emocional (Beta = ,375), es decir, cuanto más alto es neuroticismo más alto es cansancio emocional, de manera que esta variable aporta un 22% de la influencia del modelo (Cambio en R² = ,224).

Sin embargo las otras dos variables, extraversión (Beta = -,208; Cambio en R² = ,048) y amabilidad (Beta = -,173; Cambio en R² = ,028) influyen con valores negativos en el cansancio emocional; la baja extraversión aporta a la varianza explicada un 5% y la baja amabilidad un 3% (por sus respectivos valores de cambio en R²).

Así, pues, un 30% aproximadamente de la varianza en las puntuaciones en cansancio emocional se asocia con tres dimensiones de personalidad: a saber, en primer lugar con neuroticismo, al que se añade la influencia de la introversión (o baja extraversión) y de la escasa amabili-

dad, ésta en tercer lugar por orden de importancia.

La despersonalización

En esta dimensión del burnout sólo influye una variable de personalidad, el neuroticismo en positivo, como vemos en la Tabla 3. Las puntuaciones Beta = ,224 y Cambio en $R^2 = ,127$ indican que el neuroticismo es la única de las cinco dimensiones de la personalidad que explica el 13% de la variabilidad de Despersonalización hallada en esta muestra de 105 profesionales. Está asociado el alto neuroticismo con un mayor trato desconsiderado hacia las personas que atienden.

Tabla 3. Análisis de regresión pasos hacia delante de las escalas del MBI sobre todas las variables estudiadas.

Variables predictoras	Variables dependientes								
	Cansancio emocional			Despersonalización			Realización personal		
	Beta	R ²	Cambio en R	Beta	R ²	Cambio en R	Beta	R ²	Cambio en R
Neuroticismo	,375***	32%	,224	,357***	13%	,127	-,290**	36%	,269
Extraversión	-,208*		,048				,244**		,067
Amabilidad	-,173*		,028						
Responsabilidad							,251*		,046
Escape	,420***	22%	,187				-,211*	38%	,044
Planificación	-,182*		,033			,562***	,332		
Edad				,212*	4%	,045			

*p?,05; **p?,01; ***p?,001 (No incluimos en la Tabla las variables independientes que no influyen significativamente)

La realización personal

Evaluada como la dimensión positiva del síndrome, influyen en la realización personal tres variables de personalidad que aportan un 36% a la variabilidad de esta dimensión; pero es neuroticismo, en negativo, es decir, el equilibrio emocional es la variable que aporta la mayor influencia (Beta = -,290; Cambio en $R^2 = ,269$); también extraversión (Beta = ,244; Cambio en $R^2 = ,067$) y responsabilidad

(Beta = ,251; Cambio en $R^2 = ,044$) influyen de manera positiva en la realización personal y aportan un 6% y un 4% a la variabilidad, respectivamente.

Los modos de afrontamiento y las dimensiones del burnout

Cuando introducimos los siete modos de afrontamiento en un análisis de regresión, vemos que únicamente dos modos entran a predecir cansancio emocional. Son escape y planificación los que predicen un 22% (R cuadrado = ,220) de la variabilidad de cansancio emocional.

En la Tabla 3 vemos que puntuaciones altas en escape (Beta = ,420; Cambio en $R^2 = ,187$) se asocian a puntuaciones altas en cansancio emocional, hasta explicar un 19% de la varianza. Lo contrario que ocurre con el modo planificación, porque son las bajas puntuaciones en planificación

(Beta = -,182; Cambio en $R^2 = ,033$) las que se asocian a altas puntuaciones en cansancio emocional, incrementando en un 3% sobre la influencia del modo escape (de un 19%) la varianza explicada por los modos de afrontamiento en el cansancio emocional del burnout.

En cuanto a despersonalización, los resultados indican que ningún modo de afrontamiento de los siete propuestos en el modelo influye en esta dimensión.

En la dimensión realización personal, los modos de afrontamiento que influyen

significativamente son los mismos que en la dimensión de cansancio emocional, aunque en este caso el que más variabilidad explica de realización personal es el modo de afrontamiento planificación. A él se debe el 33% de la varianza, tal como refleja la puntuación Cambio en $R^2 = ,332$, con influencia positiva como indica la puntuación Beta = $,562$. Escape aporta el 4% de la variabilidad, pero en negativo, como se desprende de las puntuaciones para este modo de afrontamiento (Beta = $-,211$; Cambio en $R^2 = ,044$).

Las variables demográficas y el burnout

Si introducimos las seis variables demográficas y profesionales (género, edad, nivel de estudios, tiempo en la profesión, estado civil y número de personas a cargo) en un análisis de regresión (Tabla 3), observamos que no se asocia ninguna de ellas significativamente con cansancio emocional.

Si aparece una variable demográfica que aporta un 4% a la variabilidad de despersonalización. Es la edad, en positivo como indica su puntuación Beta = $,212$. La puntuación Cambio en $R^2 = ,045$ nos indica que aporta el 4% de influencia a Despersonalización, como puede verse en la Tabla 3, la mayor edad se asocia a un trato más frío y despersonalizado.

discusión ■ ■ ■

Hemos encontrado en la muestra estudiada un bajo nivel de cansancio emocional, a juzgar por su media y desviación típica en cuanto comparadas con las ofrecidas por Gil-Monte y Peiró (2000) en su baremo nacional. Esto significa que estos profesionales no están experimentando, en conjunto, sentimientos de estar agotados emocionalmente por realizar su trabajo, ya que únicamente el 8% de la muestra se sitúa por encima de una desviación típica por encima de la media normativa.

El neuroticismo, como factor de personalidad, influye, tanto en la sensación de cansancio emocional, es decir, en el sentirse agotado por realizar esa actividad, como en despersonalización o falta de sentimiento y poca respuesta hacia los que reciben el servicio o la ayuda, que se considera clave en enfermería (Manzano y Ramos, 1999). Por último, su influencia también es significativa en baja realización personal, en los sentimientos de escasa valía personal y profesional, de ser poco competente. Por tanto, las personas con mayor desequilibrio emocional (alto neuroticismo) son las más propensas a quemarse en el trabajo.

Nuestros datos son similares a los hallados en trabajos como los de Penley, Tomaka, Goldsmith et al. (1997), Penley y Tomaka (2002), Hemenover y Dienstbier (1996), Menaghan (1983) y McCrae y Costa (1986). En un trabajo realizado por Cebriá, Segura, Corbella et al. (2001) con una muestra de médicos de familia de Cataluña, se informa de que la baja estabilidad emocional, la tensión y la ansiedad se asocian significativamente con puntuaciones altas del síndrome de burnout. Algo similar se desprende de la revisión bibliográfica sobre el burnout de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001).

La Introversión (el polo opuesto a la Extraversión) aparece como variable predictora del cansancio emocional, es decir, las personas introvertidas, tienen niveles más altos del sentimiento de estar agotados emocionalmente por desarrollar su trabajo de asistencia a los demás. La extraversión, a diferencia de la introversión, favorece la realización personal, lo que equivale a decir que las personas con mayor nivel de extraversión sienten mayor nivel de competencia, realización y éxito en la tarea que realizan que los introvertidos.

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, 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.

El factor de personalidad amabilidad, ya lo hemos dicho, se describe como la tendencia a ser compasivo, amable, generoso, confiado, cariñoso, sensible y desinteresado (John, 1989; MacCrae y John, 1992). La escasa amabilidad influye en tener más Cansancio emocional. Las personas poco amables sienten más agotamiento tanto físico como mental por tener que atender a otras personas.

El factor responsabilidad, tal como se mide por el NEO-FFI, predice positivamente la dimensión realización personal del Burnout, de manera que quienes puntúan más alto en responsabilidad son los que profesionalmente se sienten más realizados.

Los modos de afrontamiento asociados al síndrome de burnout son dos: escape-avoidance y planificación.

Escape 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. El uso de este modo de afrontamiento indica mayor cansancio emocional y menor realización personal en el grupo estudiado.

Nuestros datos son coincidentes con los de otros estudios realizados con muestras de profesores y profesionales de enfermería. En ellos se ha observado que las personas aquejadas del síndrome de burnout utilizan más frecuentemente el escape (v.g., Pines, Aronson y Kafry, 1981; Etzion y Pines, 1986; Thornton, 1992; Yela, 1996). Tales estudios concluyen que el uso de estrategias inactivas, como la evitación y los medicamentos están positivamente relacionados con el burnout. Por su parte, Rohman (1987) halló que la estrategia de evitación en respuesta al estrés laboral esta relacionada positiva-

mente con despersonalización y cansancio emocional en un grupo de psicólogos.

El modo de afrontamiento denominado planificación se asocia con la dimensión realización personal en positivo del burnout, es decir, aquellas personas que utilizan planificación para enfrentarse a los problemas es más probable que se sientan cotas más altas de realización personal en el trabajo.

Únicamente una variable demográfica influye o se asocia con Despersonalización en nuestros datos. Es la variable edad. Las personas de más edad en nuestra muestra tienden a ser algo más desconsideradas en el trato (teniendo en cuenta que la edad sólo aporta un 4% de la variabilidad de despersonalización y que esta escala es la menos fiable de las tres que miden dimensiones del burnout).

conclusiones ■ ■ ■

Con respecto a los objetivos de este estudio podemos concluir que las personas con menos riesgo de padecer el síndrome de burnout, de quemarse en el trabajo, son las que tienen más **estabilidad emocional** (neuroticismo bajo). Nos encontramos que la estabilidad emocional viene potenciada en los **extravertidos**, o en quienes gustan del trato con la gente, para que la personalidad pueda considerarse verdaderamente resistente al burnout. A la vista de nuestros resultados, la personalidad del profesional de servicios humanos es aún más resistente al burnout si a estabilidad emocional y extraversión añade una alta dosis de **responsabilidad** y de **amabilidad**.

Por fin, la utilización de estrategias activas de resolución de problemas, como puede ser el modo de afrontamiento *planificación*, buscando soluciones al estrés mediante un planteamiento racional, caracteriza a las personas más resistentes a padecer el síndrome de burnout. Sin utilizar, por supuesto, como modo de afrontamiento el *escape-avoidance* (es decir, no refugiándose en sustancias o formas inadecuadas para evitar y olvidarse del problema).

Agradecimientos

Mi agradecimiento a todos los que rellenaron los cuestionarios que me sirvieron para realizar este estudio. Mi reconocimiento especial hacia estos profesionales que durante algunos años fueron, además, mis compañeros de trabajo.

bibliografía

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.

Brebner, J. (2001). Personality and stress coping. *Personality and Individual Differences*, 31,3, 317-327.

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.

Chico, E. (2000). Variables de personalidad como predictoras de estrategias de afrontamiento. *Análisis y modificación de conducta*, 26, 109, 719-738.

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.

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.

Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1988a). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 3, 466-475.

Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1988b). *Manual for the ways of coping questionnaire*. Palo Alto. CA. Consulting Psychologists Press.

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. (2000). Un

estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 135-149.

Greenlass, E. R., Burke, R. J. y Konarski, R. (1998). Components of burnout, resources, and gender-related differences. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 1088-1106.

Hatton, C., Emerson, E., Rivers, M., Mason, H., Swarbrick, R., Kiernan, C., Reeves, D y Alborz, A. (2000). Factores asociados al estrés y la satisfacción con el trabajo en personal de servicios para personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero*, 31, 6, 5-19.

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.

Hernández, L. (2004). *El síndrome de burnout en los funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca.

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.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Manga, D., Ramos, F. y Morán, C. (2004). The Spanish norms of the NEO Five-Factor Inventory: new data and

- analyses for its improvement. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 4, 639-648.
- 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. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 2, 197-213.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- 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., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- 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 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.
- 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.
- Morán, C. (2003). *Relación entre variables de personalidad y estrategias de afrontamiento del estrés laboral*. Tesis doctoral. Universidad de León.
- 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., Hermal, 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.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. Nueva York: The Free Press.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de burnout*. Madrid: UNED-FUE.
- Rohman, C. (1987). *A study of burnout among psychologists* (Doctoral dissertation, Rutgers, The State University of New Jersey).
- Sánchez-Cánovas, J. (1991). Evaluación de las estrategias de afrontamiento. En G. Buéla-Casal y V. E. Caballo (Comps.), *Manual de psicología clínica aplicada* (pp. 247-270). Madrid: Siglo XXI.
- Thornton, P. I. (1992). The relation of coping appraisal, and burnout in mental health workers. *Journal of Psychology*, 126, 3, 261-271.
- Verdugo, M. A. (Dir.). (1995). *Personas con discapacidad. Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitación*. Madrid: Siglo XXI.
- Yela, J. R. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.