

Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional: Un Análisis con Enfoque Psicosocial en una Agencia Estatal Chilena

BURNOUT SYNDROME AND EMOTIONAL INTELLIGENCE: AN ANALYSIS FROM A PSYCHOSOCIAL APPROACH IN A GOVERNMENT AGENCY IN CHILE

Aldo Vera¹, Iris Ravanal², Lionel Cancino³, Claudia Carrasco⁴, Gustavo Contreras⁵, Oscar Arteaga⁶

1. Psicólogo. MAE Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad de Chile.

2. Terapeuta Ocupacional. M. Erg HTS.

3. Ingeniero Civil. M. Erg. Dirección del Trabajo. Ministerio del Trabajo. Chile.

4. Enfermera. MSP (c) Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad de Chile.

5. Médico Cirujano. Director Ejecutivo Fundación Científica y Tecnológica de la Asociación Chilena de Seguridad, Jefe de la Unidad de Enfermedades Respiratorias del Servicio de Medicina del Trabajo del HTS.

6. Médico Cirujano. MD PhD. Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad de Chile.

RESUMEN

Diseño. El diseño del estudio es de tipo transversal. Se estudió en una muestra de funcionarios fiscalizadores de una repartición pública del Estado de Chile si existía asociación entre las dimensiones de Burnout, Inteligencia Emocional y Factores de Riesgos Psicosociales Laborales y se estimaron los predictores de las distintas dimensiones de Burnout. **Resultados.** Se encontró que Agotamiento Emocional correlacionó positivamente con Exigencias Psicológicas, Inseguridad Laboral y Atención a los Sentimientos, e inversamente con Estima de Superiores. Despersonalización correlacionó positivamente con Exigencia Psicológica, Inseguridad Laboral, e inversamente con Apoyo Social y con Reparación Emocional. El Logro Personal se asoció positivamente a Apoyo Social, Claridad de los Sentimientos y Reparación Emocional. Como predictores positivos de Agotamiento Emocional se encontraron la Exigencia Psicológica, Inseguridad Laboral y Atención a los Sentimientos, y como predictor negativo la Claridad de los Sentimientos. Para Despersonalización se encontró como predictor positivo a la Exigencia Psicológica y como negativo a la Reparación Emocional. Para el Logro Personal sólo se encontró como predictor positivo el Apoyo Social. **Conclusión.** A partir de los hallazgos realizados se desprende que la Inteligencia Emocional y los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral son predictores de las dimensiones Burnout.

(Vera A, Cancino L, Ravanal I, Carrasco. C, Contreras G, Arteaga O.2007. Burnout, Inteligencia Emocional y Factores de Riesgos Psicosociales Laborales en fiscalizadores de una repartición pública del Estado de Chile. Cienc Trab. Abr-Jun; 9 (24): 51-54).

Descriptores: AGOTAMIENTO PROFESIONAL, ESTRÉS PSICOLOGICO, FACTORES DE RIESGO, IMPACTO PSICOSOCIAL, LUGAR DE TRABAJO.

ABSTRACT

Design. A cross-sectional study was made of 135 employees performing overseeing functions at a Governmental Organization in Chile. It was studied whether there was an association between the dimensions of burnout, emotional intelligence and occupational psychosocial risk factors, and the predictors of the different dimensions of burnout were estimated. **Findings.** It was found that emotional exhaustion correlated positively with psychological requirements, work insecurity and attention to feelings, and inversely with superiors esteem. Depersonalization correlated positively with psychological requirement, occupational insecurity and inversely with social support and emotional repair. Personal achievement was positively associated with social support, clarity of feelings and emotional repair. As positive predictors of emotional exhaustion were found the psychological requirement, labor insecurity and attention to feelings and as negative predictor the clarity of feelings. For depersonalization the psychological requirement was found as positive predictor and the emotional repair as a negative one. For personal achievement only the social support was found as a positive predictor. **Conclusion.** From the findings made it follows that emotional intelligence and labor psycho-sociological risk factors are predictors of burnout dimensions.

Descriptors: PROFESSIONAL BURNOUT; PSYCHOLOGICAL STRESS; RISK FACTORS; PSYCHOSOCIAL IMPACT; WORKPLACE.

Correspondencia / Correspondence

Aldo Vera C.

Escuela de Salud Pública.

Facultad de Medicina. Universidad de Chile.

Tel.: (56-2) 9786153

e-mail: avera@med.uchile.cl

Recibido: 13 de junio de 2007/Aceptado: 18 de junio de 2007

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout se ha estudiado en distintos tipos de personal de servicios como enfermeras, médicos, dentistas, entre otros (Edwards et al. 2000; Gueritault-Chalvin et al. 2000; McManus et al. 2004). En estos estudios se ha indagado en torno a factores como la personalidad, estilos de aprendizaje, estrategias de afronta-

miento. Otros autores se han focalizado en la relación con características psicosociales del trabajo, encontrándose que las bajas posibilidades de desarrollo, el alto significado del trabajo, una alta calidad de liderazgo, baja claridad de rol y el alto conflicto de rol son predictores del Burnout (Borritz et al. 2005).

Por otra parte, al relacionar Burnout con Inteligencia Emocional se ha encontrado que la Claridad Emocional se asocia a Logro Personal y a la dimensión dedicación de "Engagement". También, la Reparación Emocional se asoció a distintas dimensiones de "Engagement" y a Logro Personal (Duran et al. 2004).

El presente artículo corresponde a la versión en extenso del trabajo presentado en modalidad de póster con el título "Burnout, Inteligencia Emocional, y Factores de riesgos Psicosociales" en el Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, realizado en Cuernavaca, México, 11-14 de Octubre de 2006, cuyas memorias fueron publicadas en la revista Salud Pública y Nutrición en su edición especial número 6 de 2006. Los objetivos de este estudio fueron dos: el primero, indagar si existen relaciones entre las dimensiones de burnout y las dimensiones de inteligencia emocional planteadas por Salovey en su Modelo de Metacocimiento emocional (Salovey et al., 1995) y con los distintos factores psicosociales de riesgo propios del entorno laboral evaluados a través del método ISTAS21; El segundo, fue determinar cuales eran los mejores predictores de las dimensiones de burnout, a saber, Agotamiento emocional, Despersonalización y Logro personal.

MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio de tipo transversal, descriptivo y correlacional, no experimental. El tipo de muestreo fue por conveniencia y no probabilístico. La participación fue voluntaria con un 85% de respuesta. La muestra final del estudio quedó constituida por 135 funcionarios fiscalizadores de una repartición pública del Estado de Chile.

Los instrumentos utilizados fueron:

- Inventario de Burnout de Maslach (Gil-Monte y Peiró 1997) el cual incluye las dimensiones de Agotamiento Emocional (α Cronbach's = 0,88), Despersonalización (α Cronbach's = 0,71) y Logro Personal (α Cronbach's = 0,78).
- La Escala de Meta-Emoción de Salovey -Trait Meta-Mood Scale- (Fernández-Berrocá et al. 2002; Salovey et al. 2005). Se compone de los factores: Atención a los Sentimientos (α Cronbach's = 0,87), Claridad de los Sentimientos (α Cronbach's = 0,61) y Reparación Emocional (α Cronbach's = 0,85).
- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, versión corta del método ISTAS21 (CoPsoQ 2004). Las dimensiones que lo constituyen son: Exigencia Psicológica (α Cronbach's = 0,66), Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo (α Cronbach's = 0,38), Inseguridad Laboral (α Cronbach's = 0,77), Apoyo Social y Calidad del Liderazgo (α Cronbach's = 0,77), Doble Presencia -trabajo/hogar- (α Cronbach's = 0,71) y Estima Desde Superiores u Otros (colaboradores) (α Cronbach's = 0,76).

La recolección de la información se realizó durante el mes de octubre del año 2004. El conjunto de cuestionarios fue auto-administrado en el propio lugar de trabajo supervisado por un encuestador entrenado. Para el análisis de la información se utilizó estadística descriptiva, la Prueba t de student para muestras independientes. El Coeficiente de Rho de Spearman se utilizó para el estudio de asocia-

ciones. Finalmente, se construyeron distintos modelos de regresión lineal múltiple método paso a paso -Stepwise-, donde las variables respuestas fueron las distintas dimensiones de Burnout y, las variables explicativas, las dimensiones de Inteligencia Emocional y los Factores Psicosociales de Riesgo Laboral. El nivel de significación utilizado fue de 0,05. La información fue analizada en el software SPSS 11.5.

RESULTADOS

En este estudio, el 53,3% de la muestra fue del género masculino. El promedio de edad para este grupo fue de 48 años (d.e. = 10,7) y para las mujeres de 44,7 años (d.e. = 9,9). Un 53,1% tenía estudios profesionales y, el resto, estudios secundarios y de nivel técnico. Un 77% reportó tener pareja estable, con un promedio de 2,4 hijos (d.e. = 1,1).

Los encuestados reportaron trabajar un promedio de 46,5 horas semanales (d.e. = 5,5). Por otra parte, un 46% manifestó que atendía público entre un 30 y 75% de su tiempo de trabajo y un 48% lo hacía más del 75%.

Al comparar las dimensiones del Burnout según sexo, se encontró que los hombres en comparación con las mujeres presentaron una mayor puntuación media en las variables Agotamiento Emocional ($p \leq 0,05$) y en Despersonalización ($p \leq 0,05$). Respecto de la variables utilizadas como indicadores de Factores Psicosociales de Riesgo Laboral, los hombres tuvieron una puntuación media mayor en Exigencias Psicológicas ($p \leq 0,001$) y las mujeres en Doble Presencia -trabajo-hogar- ($p \leq 0,001$). Para las dimensiones de Inteligencia Emocional no se encontraron diferencias estadísticamente significativas (Tabla 1).

En la indagación de la existencia de asociación entre las dimensiones del Burnout, con las dimensiones de Inteligencia Emocional y de Factores Psicosociales de Riesgo Laboral, se encontró que el Agotamiento Emocional correlacionó significativa y positivamente con Exigencias Psicológicas ($r_s = 0,616$), Inseguridad Laboral ($r_s = 0,374$) y Atención a los Sentimientos ($r_s = 0,366$), e inversamente

Tabla 1. Burnout, Inteligencia Emocional y Factores Psicosociales de Riesgo Laboral según Sexo.

	HOMBRE		MUJER		Sig.
	\bar{X}	d.e	\bar{X}	d.e	
Dimensiones Burnout					
Agotamiento Emocional	26,1	11,8	22,1	11,0	0,046
Despersonalización	8,9	6,1	6,5	6,1	0,025
Logro Personal	40,0	6,3	40,2	6,6	0,865
Inteligencia Emocional					
Atención a los Sentimientos	3,1	0,9	3,0	0,8	0,653
Claridad de los Sentimientos	3,8	0,7	3,8	0,8	0,644
Reparación de las Emociones	3,8	0,7	4,0	0,7	0,182
Factores Psicosociolaborales					
Exigencia Psicológica	13,6	3,9	11,7	4,0	0,007
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	26,7	6,0	25,5	5,1	0,234
Inseguridad	8,7	4,1	8,2	4,7	0,530
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	28,9	6,5	30,1	6,1	0,274
Doble Presencia	5,7	3,3	8,6	3,6	0,000
Estima Desde Superiores u Otros	9,7	3,1	10,6	3,8	0,164

Tabla 2. Correlaciones Rho de Spearman entre las dimensiones del Síndrome de Burnout, Inteligencia Emocional y Factores Psicosociales.

FACTORES PSICOSOCIALES	\bar{X}	d.e.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Agotamiento Emocional	24,23	11,57	1										
2. Despersonalización	7,78	6,19	0,520**	1									
3. Logro Personal	40,09	6,42	-0,187*	-0,334**	1								
4. Exigencia Psicológica	12,73	4,02	0,616**	0,341**	-0,144	1							
5. Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	26,12	5,62	-0,129	-0,134	0,107	-,115	1						
6. Inseguridad	8,45	4,35	0,374**	0,192*	-0,092	0,270**	-0,045	1					
7. Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	29,42	6,29	-0,207*	-0,224**	0,227**	-0,290**	0,229**	-0,197*	1				
8. Doble Presencia	7,04	3,75	0,169	0,068	-0,094	0,219*	-0,199*	0,064	-0,192*	1			
9. Estima Desde Superiores u otros	10,11	3,47	-0,178*	-0,043	0,104	-0,273**	0,200*	-0,105	0,649**	-0,189*	1		
10. Atención a los Sentimientos	3,04	0,83	0,366**	0,126	0,048	0,097	0,085	0,261**	0,070	-0,020	-0,007	1	
11. Claridad de los Sentimientos	3,81	0,74	-0,056	-0,061	0,243**	-0,032	0,127	-0,034	0,218*	-0,042	0,257**	0,189*	1
12. Reparación de las Emociones	3,91	0,69	-0,137	-0,225*	0,268**	-0,068	0,082	-0,023	0,303**	-0,075	0,232*	0,002	0,514**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

con Estima Desde Superiores ($r_s = -0,178$). Despersonalización correlacionó positivamente con Exigencias Psicológicas ($r_s = 0,616$), Inseguridad Laboral ($r_s = 0,192$), e inversamente con Apoyo Social ($r_s = -0,224$) y con Reparación Emocional ($r_s = -0,225$). Finalmente, la variable Logro Personal se asoció positivamente a Apoyo Social ($r_s = -0,227$), Claridad de los Sentimientos ($r_s = -0,243$) y Reparación Emocional ($r_s = -0,268$). Por otra parte, con respecto a las correlaciones entre las variables de Inteligencia Emocional y las psicosociales, las correlaciones que resultaron ser estadísticamente significativas se correlacionaron en el sentido esperado desde la teoría (Tabla 2).

Finalmente, con el propósito de dar cuenta de las variables explicativas de las distintas dimensiones del Burnout, se construyeron distintos modelos de regresión lineal múltiple con el método paso a paso –stepwise–. En el primer modelo, se encontró que para Agotamiento Emocional son predictores positivos la Exigencia Psicológica, Inseguridad Laboral y Atención a los Sentimientos, y como predictor negativo, Claridad de los Sentimientos. En su

Tabla 3. Regresiones (stepwise) Tomando como Variables Dependientes las Dimensiones del Síndrome de Burnout.

	%R ²	Cambio en R ²	F	Sig.	–	Sig.
Agotamiento Emocional	50,8%		27,30	0,000		
Exigencia Psicológica		0,387			0,545	0,000
Inseguridad		0,079			0,227	0,003
Atención a los Sentimientos		0,039			0,240	0,002
Claridad de los Sentimientos		0,022			-0,151	0,037
Despersonalización	12,2%		8,070	0,001		
Exigencia Psicológica		0,087			0,285	0,003
Reparación de las Emociones		0,052			-0,227	0,016
Logro Personal	5,5%		6,91	0,010		
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo		0,064			0,253	0,010

conjunto, la varianza explicada por estas variables fue del 51%, siendo Exigencia Psicológica el predictor con mayor peso (38,7%). En el segundo modelo construido para la variable Despersonalización sólo se encontró como predictor positivo a la Exigencia Psicológica y como negativo a Reparación Emocional. La varianza explicada por ambas variables es 12%. Finalmente, en el modelo para Logro Personal sólo se encontró un predictor positivo dentro del conjunto de variables ingresadas al modelo. Éste fue Apoyo Social y Calidad del Liderazgo, explicando el 5,5% de la varianza (Tabla 3).

DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos se desprende que existe asociación entre Inteligencia Emocional, Factores de Riesgos Psicosociales Laborales y Burnout. A nivel de asociación, el Agotamiento Emocional se relaciona con Atención a los Sentimientos, Despersonalización a Reparación Emocional de modo inverso, y Logro Personal a Claridad Emocional y Reparación Emocional en un sentido positivo. Por otra parte, Agotamiento Emocional se asoció positivamente con Riesgos Psicosociales como Exigencias Psicológicas e Inseguridad, y de modo inverso a Apoyo Social y Estima Desde los Superiores. Despersonalización se relacionó del mismo modo con las mismas variables a excepción de la Estima Desde los Superiores. Estos hallazgos ratifican lo reportado en un estudio de Extremera (Extremera et al. 2004) en estudiantes universitarios, y en otro realizado por Durán et al. (2004) en profesionales cuidadores de personas con discapacidad mental.

De igual modo, al determinar cuáles eran los mejores predictores para cada uno de los componentes del Burnout, se observó un comportamiento diferencial para el conjunto de variables. En el caso del Agotamiento Emocional los predictores fueron Exigencias Psicológicas, Inseguridad, Atención a los Sentimientos y Claridad Emocional. En cambio, para Despersonalización, los predictores fueron sólo Exigencias Psicológicas y Falta de Reparación Emocional. Finalmente, para el Logro Personal el único predictor fue Apoyo Social. En el estudio de Extremera (Extremera et al. 2004) la única dimensión de IE que predijo significativamente todas las variables evaluadas fue Reparación Emocional. Esto contrasta con lo

que encontramos en nuestro estudio, pues Atención a los Sentimientos y Claridad de los Sentimientos se asociaron a Agotamiento Emocional y no a Logro Personal. Lo mismo sucedió con Reparación Emocional en nuestro estudio, que aparece asociada a Despersonalización y no a Logro Personal. Se agrega a este análisis que, de los factores psicosociales, el que aparece asociado con mayor peso a las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización es el de las Exigencias Psicológicas propias de la naturaleza del trabajo. En cambio, a la dimensión de Logro Personal sólo se asoció la percepción de Apoyo Social y la Calidad del Liderazgo.

Si bien no contamos con estudios que nos permitan a cabalidad dar cuenta de las asociaciones encontradas a nivel bivariado y multivariado, con estos hallazgos podemos dar cuenta que es necesario seguir explorando los vínculos entre IE, Factores Psicosociales y Burnout.

Lo anterior se torna particularmente relevante por los siguientes aspectos. El primero dice relación con la escasez de estudios sobre

Burnout en nuestro país que indaguen más allá de la prevalencia del Burnout sin explorar sus posibles factores subyacentes.

El segundo, por la posibilidad de desarrollar Intervenciones al encontrar variables susceptibles de ser modificadas. En este sentido, la Inteligencia Emocional, en la concepción de Salovey (Salovey et al. 1995), permitiría desarrollar intervenciones que puedan focalizarse en el manejo emocional de quienes padecen Burnout. Lo mismo sucede en el caso de los factores psicosociales incluidos en el método ISTAS21, pues también podría permitir desarrollar intervenciones que apunten a cambiar los entornos y/o naturaleza del trabajo o bien trabajando en la resignificación cognitiva de los mismos.

Con todo, de lo encontrado en este trabajo, luego de estudiar la relación entre las distintas variables analizadas, podemos señalar que es necesario seguir indagando en poblaciones similares u otras, sobre dimensiones explicativas del Burnout que sean susceptibles de intervenir.

REFERENCIAS

- Borritz M, Bultmann U, Rugulies R, Christensen KB, Villadsen E, Kristensen TS. 2005. Psychosocial work characteristics as predictors for burnout: findings from 3-year follow up of the PUMA Study. *J Occup Environ Med.* 47(10): 1015-1025.
- CoPsoQ. 2004. Versión corta del método ISTAS21 para pequeñas empresas y auto-evaluación personal del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Disponible en internet: http://www.istas.ccoo.es/descargas/cuestionario_vc.pdf. [Consultado en junio 17 de 2004].
- Duran A, Extremera N, Rey L. 2004. Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intellectual disabilities. *Psychol Rep.* 95(2): 386-390.
- Edwards D, Burnard P, Coyle D, Fothergill A, Hannigan B. 2000. Stress and burnout in community mental health nursing: a review of the literature. *J Psychiatr Ment Health Nurs* 7: 7-14.
- Extremera N, Rey L, Durán M. 2005. El papel de la inteligencia emocional percibida en los niveles de estrés académico (burnout) y engagement: un estudio en dos universidades andaluzas. Congreso universitario de psicología y logopedia; 2005 Nov. 30 – Dic. 2; Málaga, España.
- Fernández-Berrocal P, Salovey P, Vera A, Ramos N, Extremera N. 2002. Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. *Revista Española de Motivación y Emoción.* 3: 197-221.
- Gil-Monte P, Peiró, J.M. 1997. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de burnout. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Gueritault-Chalvin V, Kalichman SC, Demi A, Peterson JL. 2000. Work-related stress and occupational burnout in AIDS caregivers: test of a coping model with nurses providing AIDS care. *AIDS Care.* 12: 149-61.
- Hannigan B, Edwards D, Coyle D, Fothergill A, Burnard P. 2000. Burnout in community mental health nurses: findings from the all-Wales stress study. *J Psychiatr Ment Health Nurs.* 7(2): 127-134.
- McManus IC, Keeling A, Paice E. 2004. Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: a twelve year longitudinal study of UK medical graduates. *BMC Med* 2: 29.
- Salovey P, Mayer JD, Goldman SL, Turvey C, Palfai TP. 1995. Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En: Pennebaker JW, editor. *Emotion, disclosure, & health.* Washington: American Psychological Association. p. 125-151.
- Fernández P, Vera A et al. 2005. Cultural influences on the relation between perceived emotional intelligence and depression. *Rev Int Psychol So.* 18 (1/2): 91-107.