



EIDUNED  
Escuela  
Internacional  
de Doctorado

# TESIS DOCTORAL

2022

**LAS DEMANDAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON  
EL BURNOUT. UNA INVESTIGACIÓN EN TORNO A  
LA PERSONALIDAD.**

**JESÚS MARÍA FARFÁN DÍAZ**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN PSICOLOGÍA DE LA SALUD  
DIRECTORA: DRA. DOÑA GABRIELA ELBA TOPA CANTISANO  
CODIRECTOR: DR. D. SAMUEL FERNÁNDEZ SALINERO**





# **TESIS DOCTORAL**

**2022**

**LAS DEMANDAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON  
EL BURNOUT. UNA INVESTIGACIÓN EN TORNO A  
LA PERSONALIDAD.**

**JESÚS MARÍA FARFÁN DÍAZ**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN PSICOLOGÍA DE LA SALUD  
DIRECTORA: DRA. DOÑA GABRIELA ELBA TOPA CANTISANO  
CODIRECTOR: DR. D. SAMUEL FERNÁNDEZ SALINERO**



Esta Tesis está dedicada a mi padre,  
que siempre ha sido mi héroe.  
Con su ejemplo me inculcó  
la pasión por el estudio.

## **Agradecimientos**

A Gabriela Elba Topa, mi directora de Tesis, por haber confiado en mí, por sus aportaciones, por sus consejos y por haberme ayudado siempre que la he necesitado.

A Samuel Fernández Salinero, mi codirector de Tesis, por su gran trabajo, sus aportaciones y por su ayuda.

A Marta Peña, por su ayuda y porque es un placer trabajar con ella.

A Francisco Rodríguez Cifuentes, por su ayuda y generosidad.

A Montse Grande, por sus conocimientos, sus consejos, su apoyo, su generosidad y por ser una persona increíble. Gracias por cada día.

A Antonio Albo, por su gran ayuda y sus consejos siempre acertados.

A mis padres, por su ejemplo, apoyo y paciencia.

## ÍNDICE

Agradecimientos.....	VI
ÍNDICE.....	VII
Lista de Tablas.....	1
Lista de Figuras .....	3
INTRODUCCIÓN.....	7
Objetivos y Preguntas de Investigación.....	11
Aportaciones Esperadas y Significación de esta Tesis.....	12
Estructura de esta Tesis .....	14
CAPÍTULO 1. REVISIÓN TEÓRICA .....	19
Concepto de Estrés .....	19
Estrés Laboral.....	23
<i>Estresores Laborales y Burnout</i> .....	26
<i>Estresores Laborales y Trabajo Policial</i> .....	28
<i>Consecuencias del Estrés Laboral para la Organización y el Individuo</i> .....	30
Estrés y Personalidad. El Modelo de los Cinco Grandes. ....	31
CAPÍTULO 2: FALTA DE APOYO GRUPAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO: PAPEL MODERADOR DEL NEUROTICISMO .....	41
Resumen .....	41
INTRODUCCIÓN.....	41
Estrés Laboral Continuado: el Burnout .....	43
Burnout y Trabajo Policial: la Importancia del Apoyo del Grupo de Trabajo .....	44
La Personalidad como Moderadora de la Relación Estrés-Resultados .....	45
MÉTODO .....	48
Participantes.....	48
Instrumentos .....	48
Procedimiento .....	49
RESULTADOS .....	50

DISCUSIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	57
CAPÍTULO 3: EL PAPEL MODERADOR DE LA EXTRAVERSIÓN Y EL NEUROTICISMO EN LA RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA EN EL TRABAJO, BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL. ....	63
Resumen .....	63
INTRODUCCIÓN.....	64
MÉTODO.....	71
Participantes.....	71
Instrumentos .....	72
RESULTADOS .....	73
DISCUSIÓN.....	76
CONCLUSIONES.....	78
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN GENERAL .....	82
Aportaciones de esta Tesis .....	82
Limitaciones y Futuras Líneas de Investigación .....	84
Implicaciones Prácticas y de Intervención .....	85
REFERENCIAS .....	89

**Lista de Tablas**

*TABLA 1. Matriz de correlación de Pearson entre variables de investigación..... 50*

*TABLA 2. Matriz de correlación de Pearson entre las variables de la investigación ... 74*



## Lista de Figuras

<i>FIGURA 1. Modelo de estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984).....</i>	<i>20</i>
<i>FIGURA 2. Modelo procesual del estrés) .....</i>	<i>22</i>
<i>FIGURA 3. Modelo de moderación que representan el neuroticismo como factor de regulación del efecto de la falta de apoyo grupal sobre el agotamiento .....</i>	<i>51</i>
<i>FIGURA 4. Efecto condicional de la falta de apoyo grupal sobre el agotamiento emocional en función de la moderación del neuroticismo .....</i>	<i>52</i>
<i>FIGURA 5. Efecto condicional de la falta de apoyo grupal sobre la despersonalización en función de la moderación del neuroticismo.....</i>	<i>53</i>
<i>FIGURA 6. Efecto condicional de la falta de apoyo grupal sobre la realización personal en función de la moderación del neuroticismo.....</i>	<i>54</i>
<i>FIGURA 7. Hipótesis de estudio .....</i>	<i>71</i>



## **INTRODUCCIÓN**



## INTRODUCCIÓN

Para lograr la supervivencia de la especie, los seres vivos han tenido que evolucionar adaptándose a las características de su entorno y, para ello, han ido desarrollando progresivamente mecanismos que han favorecido su adaptabilidad. Se trata de un proceso de cambio que ha facilitado la aclimatación a las diferentes y variables condiciones en las que se ha habitado. El propósito de este proceso de desarrollo continuo ha sido el de subsistir, adecuando sus condiciones físicas a las del entorno (Mattenberger et al., 2017).

Un de las estrategias más importantes desarrolladas a lo largo de la evolución para lograr la supervivencia es el desarrollo del estrés. El estrés forma parte de la rutina de las personas y consiste en una reacción que se produce ante un desafío o demanda del medio, que pone en funcionamiento un sistema biológico muy parecido en todos los vertebrados. Este mecanismo permite que el individuo movilice los recursos de los que dispone para lograr afrontarla con éxito (Flórez Lozano, 2007).

Para Marina (2006), cuando se produce una situación que es percibida como amenazante, el individuo evalúa el nivel de la amenaza a nivel cognitivo y moviliza sus recursos físicos y psicológicos para solucionarla. Si considera que dispone de los recursos suficientes para afrontarla, se enfrentará a ella para lograr neutralizarla. Si, por el contrario, considera que la amenaza supera los recursos necesarios disponibles, tomará la determinación de huir para evitar daños o permanecerá inmóvil para intentar pasar desapercibido.

Para Rosales, Juárez y Barros (2018), el ser humano es un animal que ha conseguido evolutivamente un cerebro muy desarrollado que le ha permitido un enorme éxito en su adaptación al medio. Ha logrado desarrollar mecanismos biológicos y psicológicos que le han permitido crecer en número y establecerse en muy variados y adversos entornos físicos. Sin embargo, ha sido el desarrollo de las estrategias de afrontamiento del estrés uno de los grandes logros que le han permitido esta adaptación a un entorno que no le era en principio especialmente favorable (Meichenbaum, 1987)

Las emociones humanas han evolucionado a partir de mecanismos básicos para evitar el castigo o conseguir recompensas, proporcionando una mayor adaptabilidad al medio y una mayor supervivencia (Panksepp, 1998).

A lo largo del tiempo, el ser humano ha ido progresivamente adaptando a sus necesidades el entorno físico en el que se desenvuelve y se ha organizado socialmente para tener más posibilidades de éxito. Aunque tiene experiencias individuales intransferibles, el ser humano es un ser social que vive habitualmente en grupo para una mejor adaptación (Maturana, 2006).

Las estrategias evolutivas que ha desarrollado no siempre resultan adaptativas. Las características anatómicas del ser humano actual surgieron hace más de 200.000 años. El organismo ya contaba en aquel momento con un sistema de respuesta al estrés similar al actual, regulado por el sistema nervioso autónomo, y adaptado a las circunstancias del momento (Pääbo, 1995). Sin embargo, la sociedad ha evolucionado muy rápido, especialmente en el último siglo. Las demandas del entorno que estaban presentes hace 200.000 años en poco se parecen a las del mundo moderno actual. Nuestro entorno físico y social ha cambiado de una forma radical a lo largo de la historia. Sin embargo, algunos de los patrones de conducta que fueron de utilidad en sociedades de cazadores-recolectores no resultan adaptativos en nuestra época (Bridgeman, 1991).

El problema reside en que nuestra adaptación fisiológica no ha evolucionado a la misma velocidad que nuestro entorno físico y social. La evolución no siempre se desarrolla de una manera gradual, ya que pueden presentarse cambios repentinos en el entorno que pueden provocar que se produzcan cambios evolutivos en unas pocas generaciones (Becker, 2002), o pueden producirse mutaciones genéticas que desencadenen un cambio evolutivo relativamente rápido (Cooper y Lenski, 2006). Sin embargo, lo habitual es que los cambios a nivel orgánico requieran un mayor periodo de tiempo para que se hagan predominantes en la especie. Nos encontramos ante un entorno físico que teóricamente es más favorable para su supervivencia, pero con mecanismos orgánicos que se encuentran desfasados. Los mecanismos adaptativos que en su momento favorecieron la supervivencia, en la actualidad pueden llegar a causar importantes dificultades. Así, la reacción fisiológica que agilizaba los recursos necesarios para permitir luchar o huir ante, por ejemplo, la amenaza de ser devorado por un depredador, es la misma reacción a nivel fisiológico y psicológico que se produce

cuando tenemos un problema que valoramos como grave en nuestro trabajo: tensión muscular, temblor, ritmo cardíaco acelerado, respiración pesada..., es decir, la misma reacción que prepara al organismo para atacar o para huir del peligro. Según Nesse y Williams (1998), los cambios adaptativos se producen mediante cambios en programas de desarrollo que ya se encuentran presentes en el organismo; el resultado del cambio adaptativo, aunque puede producir mejoras con respecto al estado anterior, nunca son un diseño perfecto y está sujeto a futuros cambios para mejorar el resultado. Pinel (2010) refiere que las estructuras y las conductas que pudieron ser favorables a la adaptación del organismo al entorno pueden llegar a ser totalmente desadaptativas en otro momento histórico diferente.

El término estrés tiene un uso muy común en nuestro lenguaje cotidiano, entendiéndolo como un elemento que causa malestar personal y que puede provocar enfermedades. El estrés forma parte de nuestras vidas y puede producirse tanto por amenazas y desafíos como por acontecimientos placenteros (Barrio et al., 2006).

Selye (1978) refiere que la respuesta de estrés se puede conceptualizar como una respuesta fisiológica que implica cambios fisiológicos y reacciones motoras, conductuales, emocionales y disfunciones cognitivas.

Lazarus y Folkman (1986) son contrarios al concepto de estrés como respuesta fisiológica, argumentando que una misma respuesta fisiológica puede interpretarse de forma positiva o negativa en función del contexto en el que se produce.

Para Gatchel, Baum y Krantz (1989), el estrés es un proceso en el que los eventos del entorno amenazan el bienestar del individuo y provocan una respuesta ante dicha amenaza.

Para Sapolsky (2004), en lo que se refiere a los animales, un agente estresante es cualquier cosa externa que rompe el balance homeostático, y la respuesta al estrés se produce para restablecer la homeostasis, pero que, en lo referido a los humanos, *“un agente estresante puede ser también la anticipación de que eso va a ocurrir”*. Cuando activamos la respuesta de estrés por miedo a algo real, inmediatamente nuestra capacidad cognitiva pone en marcha nuestras defensas y esas defensas anticipadas pueden protegernos del peligro.

El estrés no parece afectar del mismo modo a todos los individuos. Esa diferencia está basada en la forma de afrontamiento a las vicisitudes del entorno

(Lazarus y Folkman, 1986). El estilo de afrontamiento está determinado por las experiencias previas vividas y por la educación recibida, que van configurando a lo largo del tiempo las características individuales y que conforman el estilo de personalidad de cada individuo.

Los efectos que genera el estrés pueden llegar a afectar de tal forma al individuo que logre variar su bienestar físico y psicológico en cualquier etapa de su ciclo vital. Por este motivo es fundamental el desarrollo de estrategias de afrontamiento adecuadas a las diferentes situaciones estresantes (Enríquez Villota et al., 2016).

El entorno laboral está demostrando ser una de las fuentes más importantes que generan estrés. Las crisis económicas mundiales de los últimos años están afectando de forma especial al entorno laboral, generando una gran incertidumbre relacionada con la seguridad de los puestos de trabajo y a las exigencias de resultados. Estos cambios que se están produciendo en los mercados y en las estructuras laborales, están ocasionando un aumento de la insatisfacción entre los trabajadores y un incremento importante en la sensación de estrés (Buendía, 1998). Cuando el estrés generado en el trabajo es intenso y prolongado, puede llegar a convertirse en estrés crónico, apareciendo en el trabajador una sintomatología consistente en un estado de agotamiento emocional, una actitud distante hacia el trabajo y los compañeros, una sensación de ineficacia y de no realizar adecuadamente las tareas. Este conjunto de síntomas es conocido como síndrome de burnout (Freudenberger, 1974).

Los factores de personalidad de cada individuo pueden llegar a condicionar la forma de afrontamiento a los problemas a los que se enfrenta en su vida diaria (Cebriá et al., 2001). Según Cooper y Payne (1991), las diferencias individuales entre los trabajadores, que están marcadas fundamentalmente por su personalidad y por su capacidad de afrontamiento, tienen un peso importante en el rendimiento y el bienestar individual. Es precisamente en este entorno donde podemos apreciar la forma tan diferente que tienen las personas de reaccionar ante la adversidad. Unas condiciones laborales similares para todos los trabajadores de una misma empresa van a provocar reacciones muy diferentes: desde la total adaptación a las condiciones que se van presentando, hasta sufrir un elevado estrés que puede provocar la baja laboral.

La importancia que las variables de personalidad tienen sobre los procesos de estrés se encuentra mediatizada por la relación que existe entre la personalidad del individuo y sus estrategias de afrontamiento (Buendía, 1998). Algunas investigaciones

han asociado de manera significativa determinados rasgos de personalidad, como el neuroticismo, con puntuaciones elevadas en burnout (Cebriá et al., 2001). De ahí la importancia de estudiar la influencia de la personalidad en el desarrollo del estrés laboral.

### **Objetivos y Preguntas de Investigación**

El objetivo principal de esta Tesis doctoral es profundizar en el conocimiento de la posible relación entre las demandas laborales y el burnout, en torno a la personalidad de los trabajadores.

Para la realización de esta Tesis se han efectuado dos investigaciones. En la primera, se ha estudiado el apoyo grupal y el síndrome de burnout en trabajadores, considerando el papel de los rasgos de personalidad en esta relación. En la segunda investigación, se ha estudiado el papel moderador de los factores de personalidad extraversión y neuroticismo en la relación entre autonomía en el trabajo, burnout y satisfacción laboral.

Para profundizar en este conocimiento se han desarrollado una serie de preguntas a las que se pretende dar respuesta en estas dos investigaciones.

En concreto, en la primera de las investigaciones, las preguntas a las que se tratará de responder son las siguientes:

1. ¿La falta de apoyo grupal predice el agotamiento? ¿Está moderada esta relación por el neuroticismo?
2. ¿Modera el neuroticismo la relación entre la falta de apoyo grupal y el agotamiento emocional?
3. ¿Modera el neuroticismo la relación entre la falta de apoyo grupal y la despersonalización?
4. ¿Modera el neuroticismo la relación entre falta de apoyo grupal y la realización personal?

Por lo que respecta a la segunda investigación, se tratará de responder a las siguientes preguntas:

1. La relación entre autonomía en el trabajo y agotamiento emocional ¿está moderada por la extraversión?

2. La relación entre autonomía en el trabajo y agotamiento emocional ¿está moderada por el neuroticismo?
3. La relación entre autonomía en el trabajo y satisfacción laboral ¿está moderada por la extraversión?
4. La relación entre la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral ¿está moderada por el neuroticismo?

### **Aportaciones Esperadas y Significación de esta Tesis**

Mediante esta Tesis se ha pretendido contribuir a ofrecer un mayor conocimiento de la influencia que tienen algunos factores de personalidad y factores organizacionales en el desarrollo del estrés laboral por parte de los trabajadores. Las conclusiones obtenidas pueden ser de utilidad para replantearse el estilo de dirección y mando de los jefes de grupo y en la adecuación de los trabajadores a puestos de trabajo en los que pueden desempeñar sus funciones de una forma menos estresante.

En este sentido, se ha estudiado la influencia que tiene el apoyo del grupo de trabajo en el desarrollo del estrés, en función de determinadas características de personalidad. Una de las aportaciones esperadas es la de mostrar la importancia del apoyo del grupo para prevenir el desarrollo del estrés en los trabajadores. Esto podría servir de ayuda para que el empleador fuera consciente de la importancia de promover el compañerismo y el grupo de trabajo unido, con el fin de evitar problemas en salud física y psicológica de los trabajadores ocasionados por el estrés laboral y lograr que los objetivos del grupo de trabajo lleguen a ser más satisfactorios.

También se han estudiado algunos factores del entorno laboral que pueden influir en el origen y desarrollo de elementos que contribuyan a la aparición de estrés y burnout entre los empleados. Entre estos factores se encuentra la autonomía de la que goza el trabajador en su puesto de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral. Personas que tienen a su cargo grupos de trabajo podrían decidir que una reducción en la autonomía laboral del trabajador puede ser beneficiosa para prevenir el posible estrés porque reduce su capacidad de tener que tomar decisiones al margen de las estrictamente encomendadas. Sin embargo, esto podría suponer también que su satisfacción laboral se ve reducida porque no tiene capacidad práctica de decidir al margen de las instrucciones recibidas y que no es un elemento confiable para la organización en la que trabaja, pudiendo surgir la frustración. Esta tesis pretende dar

respuesta a este posible efecto y a la relación que tienen estas posibles reacciones con la personalidad de cada individuo, ya que ésta es un elemento distintivo de cada trabajador. Se pretenden estudiar las variables de personalidad neuroticismo y extraversión como posibles variables mediadoras en la interpretación que el individuo realiza de su situación laboral.

Otro aspecto que se estudia es el factor satisfacción laboral. La falta de satisfacción laboral se relaciona con la apatía, la desgana y la despersonalización en el puesto de trabajo, elementos íntimamente relacionados con el estrés laboral. Un empleado que se encuentra satisfecho laboralmente tenderá a ofrecer un mejor rendimiento porque se halla motivado para realizar la tarea. Cuando en la gestión de equipos no se atiende al fomento de la satisfacción laboral de los trabajadores, se produce una repercusión en el resultado global del trabajo. En cualquier caso, no todos los individuos responden de la misma manera ante los mismos estresores y resultaría interesante conocer si los factores de personalidad tienen alguna influencia en la satisfacción laboral. En esta Tesis se pretende dar a conocer la posible relación de esta variable con los factores de personalidad extraversión y neuroticismo.

Algo similar ocurre con el agotamiento emocional de los individuos. Está caracterizado por la falta de energía, entusiasmo y la sensación de falta de recursos. Ya que ante factores estresantes similares no se produce la misma reacción en individuos que comparten el mismo entorno laboral, esta tesis trata de aportar información sobre la posible influencia de los factores de personalidad en este factor del entorno laboral.

Por otro lado, los resultados pueden contribuir a facilitar la tarea de realización de una adecuada selección de personas que aspiran a obtener un puesto de trabajo en el que se desempeñan de forma habitual tareas potencialmente muy estresantes. Se trataría de seleccionar candidatos que pudieran manejar satisfactoriamente las situaciones de estrés, teniendo en cuenta en la evaluación algunos aspectos de su personalidad que les hacen propensos a desarrollar burnout.

Una posible utilidad adicional es la de servir de guía a los especialistas en recursos humanos y selección de personal, con el fin ayudar en la selección y asignación de puestos de trabajo atendiendo a determinadas características de personalidad del trabajador.

## **Estructura de esta Tesis**

Esta Tesis se compone de cuatro capítulos y de la presente introducción.

En el primero de los capítulos se desarrolla el marco teórico dentro del que se han desarrollado las investigaciones que la componen. En primer lugar, se hace un recorrido desde el origen de las estrategias de afrontamiento de las personas ante las demandas del entorno, se especifica su utilidad y se mencionan diversas definiciones de estrés desde la perspectiva de varios autores. Seguidamente se analiza el fundamento teórico del estrés laboral y el burnout; a continuación, se examinan las consecuencias que tiene para la organización la aparición de un elevado nivel de estrés laboral entre sus empleados; seguidamente, se hace un análisis del estrés laboral en los cuerpos policiales, ya que sus miembros ejercen una profesión altamente estresante y es un ejemplo representativo de un trabajo en el que muchos de sus miembros muestran tendencia a enfrentarse a este problema; finalmente, se hace un repaso del Modelo de los Cinco Grandes factores de personalidad, en el que se van a basar las dos investigaciones realizadas.

En el segundo capítulo se recoge una investigación que trata sobre la sensación de falta de apoyo grupal y el desarrollo de síndrome de burnout en trabajadores de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y el papel que desempeña el factor de personalidad neuroticismo. Se plantea la hipótesis de que este factor de personalidad moderará esta relación. Los resultados obtenidos mostraron que, efectivamente, el neuroticismo modera la relación entre la falta de apoyo grupal y los tres componentes del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

El tercer capítulo incluye una investigación relativa al papel moderador de los factores de personalidad extraversión y neuroticismo en la relación entre autonomía en el trabajo, burnout y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos indicaron que las personas que disfrutaban de una mayor autonomía en el trabajo tienen menores niveles de agotamiento emocional. Cuanto más fuerte es el efecto, mayor es la puntuación de extroversión. No se encontró que los factores de personalidad estudiados tuvieran una influencia directa en las variables criterio. Sin embargo, los efectos de interacción fueron significativos, excepto en el caso del neuroticismo. Los resultados indican que, en cuanto a predecir el agotamiento emocional o la satisfacción laboral, no existen

diferencias entre quienes puntúan alto en extroversión y neuroticismo y el resto de la población.

El cuarto capítulo incluye las principales conclusiones obtenidas y se exponen las posibles aportaciones generales a la comunidad científica.

Con respecto a la bibliografía utilizada, y con el objeto de facilitar su lectura, se ha unificado al final del documento.



## **CAPÍTULO 1**

### **REVISIÓN TEÓRICA**



## CAPÍTULO 1. REVISIÓN TEÓRICA

### Concepto de Estrés

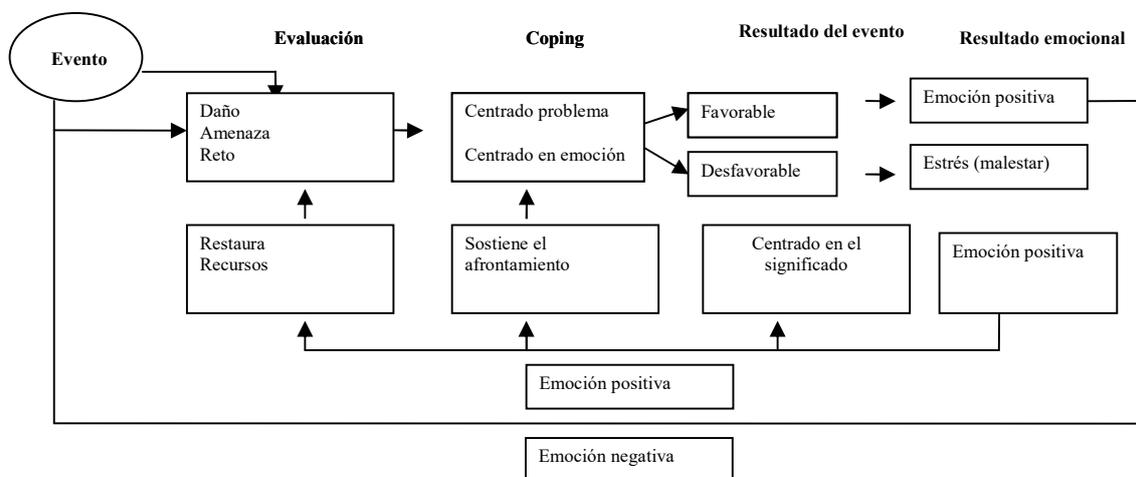
El estrés es el mecanismo mediante el que organismo moviliza los recursos psicológicos y fisiológicos necesarios para hacer frente a las demandas internas y externas. Es una respuesta de adaptación necesaria para su supervivencia.

La OMS (2006) define el estrés como “*el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción*”. Teniendo en cuenta esta definición, podría pensarse que los efectos que provoca el estrés no son perjudiciales porque únicamente suponen una reacción fisiológica del organismo para realizar una acción física y, por lo tanto, no deberían suponer ningún problema para el individuo, sin embargo, se convierte en un auténtico problema cuando determinadas situaciones son percibidas como amenazantes y su peligro es sobredimensionado. Estas interpretaciones provocan reacciones de defensa poco adaptativas para el individuo.

Pelechano (1991) se refiere al estrés como "un estímulo o conglomerado de estímulos (sucesos) que son "externos" al individuo, todos ellos, con características afectivamente negativas (pérdida de seres queridos, trabajo, obligación de desplazamiento físico o a otra ciudad o domicilio, por ejemplo) y que serían los responsables de la aparición de la enfermedad".

Selye (1983) definió el estrés como "una respuesta no específica del organismo a cualquier demanda que se ejerce sobre él". En líneas generales, consideraba que el organismo se activa ante una fuente de estrés y, si la activación persiste, aparecen un conjunto de síntomas que conforman lo que denominaría Síndrome General de Adaptación. Por lo tanto, Selye entendía que el estrés provocaba una serie de cambios en el organismo, que se producían para atender las demandas del entorno. Distinguió una fase de alarma, en la que se activan los sistemas neural y neuroendocrino, una fase de resistencia, en la que la activación del organismo es elevada, y una fase de agotamiento, en la que el individuo va reduciendo su capacidad de adaptación a la demanda (Selye, 1978). En definitiva, para Selye el estrés es una respuesta biológica del organismo ante una activación persistente.

Lazarus y Folkman (1984) propusieron el Modelo de Teoría de evaluación cognitiva, que se basa en la idea de que los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a las demandas del medio condicionan de forma importante la habilidad para manejar los estresores. Ante una potencial situación estresante, el individuo realiza una evaluación primaria de la situación y valora la necesidad de calificarla o no como estresante. En el caso de que sea valorada como estresante, realiza una evaluación secundaria en la que hace balance de los recursos de los que dispone para hacer frente a la situación. El resultado de esta valoración secundaria puede valorar la evaluación primaria inicial y desarrollar las estrategias de afrontamiento, adoptando estrategias orientadas al problema (promoviendo conductas o cogniciones que gestionen el estrés) o estrategias orientadas a la regulación de las emociones (promoviendo cambios en la percepción de la situación estresante para controlar las reacciones emocionales negativas). Por lo tanto, Lazarus y Folkman lo que proponen es que el individuo realiza una evaluación cognitiva teniendo en cuenta dos factores: el nivel de la amenaza percibida y la evaluación de los recursos necesarios para hacerle frente.



**FIGURA 1.** Modelo de estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984). Adaptado de “The case for positive emotions in the stress process” (p.12), por Folkman, 2008, *Anxiety, Stress, and Coping*, 21(1).

El enfoque de Lazarus y Folkman (1984) es considerado interaccional porque se produce una interacción entre la persona (caracterizada por sus capacidades y recursos) y el entorno (definido por las demandas del medio en el que se desenvuelve). Este modelo es probablemente el que mayor influencia ha tenido en los estudios sobre el estrés.

Sandín (1999) desarrolló el modelo de Lazarus y Folkman ayudando a comprender la psicopatología del estrés. No pretende ser un nuevo modelo explicativo de estrés, sino que pretende que sea de utilizado como punto de referencia para el análisis del estrés sobre sus diferentes componentes, interrelaciones y mecanismos psicopatológicos. El modelo está desarrollado en siete etapas (Figura 2):

1. Demandas psicosociales: se componen de las fuentes externas de demanda que causan el estrés en un primer momento. Pueden ser demandas de tipo psicosocial, físicas, naturales y artificiales, dependiendo de su origen.

2. Evaluación cognitiva: se produce en el momento en el que el individuo realiza una estimación de la situación y valora el grado de amenaza en función de los recursos de los que disponen. Cuando el resultado de esta evaluación es negativo para sus intereses, se produce la respuesta de estrés.

3. Respuesta de estrés: se compone de respuestas fisiológicas y psicológicas. Las respuestas fisiológicas incluyen al sistema neuroendocrino y al sistema nervioso autónomo. La respuesta psicológica se encuentra normalmente asociada a una respuesta de tipo emocional.

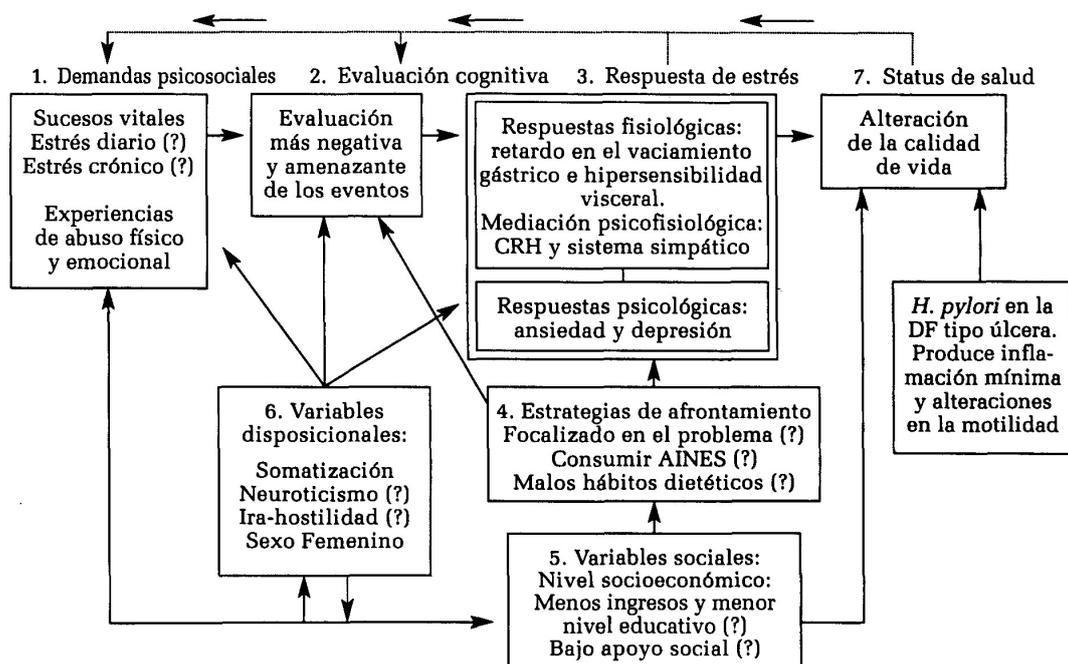
4. Estrategias de afrontamiento (coping): en esta etapa el sujeto moviliza los recursos físicos y cognitivos para hacer frente a la demanda estresante y a la respuesta emocional asociada.

Estas cuatro primeras fases son las que interaccionan de forma constante en un proceso dinámico. En la figura 2 se puede observar la relación entre los componentes fisiológicos y psicológicos y el afrontamiento.

5. Variables sociales: entre este grupo de variables que pueden influir en el proceso se encuentran el apoyo social y el nivel socioeconómico del individuo.

6. Variables disposicionales: estas variables modulan el funcionamiento del sistema dinámico de las cuatro primeras fases. Entre estas variables se pueden incluir los factores de personalidad, el sexo, los factores hereditarios...

7. Estatus de salud: está relacionado con las consecuencias a nivel físico y psicológico que el proceso estresante tiene sobre el organismo.



**FIGURA 2.** Modelo procesual de estrés. Adaptado de *El estrés psicosocial* (p.35), por Sandín, 1999, Klinik

Según Sandín (1999), el estrés puede afectar a la salud del individuo mediante diversos mecanismos. En ocasiones esta afectación puede producirse directamente, mediante cambios en el sistema neuroendocrino, inmunológico o emocional. En otras ocasiones puede actuar indirectamente, como en los casos asociados a respuestas de afrontamiento nocivas, como puede ser el caso de consumo de sustancias tóxicas,

Pérez-García (1999) refiere que la personalidad puede influir en la conexión entre el estrés y las posibles consecuencias en diferentes puntos de la secuencia estrés-afrontamiento, afectando a la valoración que se realiza de un acontecimiento y a las estrategias de afrontamiento.

La respuesta de estrés en sí misma no es nociva, al contrario, se trata de una reacción adaptativa que ha permitido la supervivencia de la especie. Es muy útil y podría decirse que resulta vital para dar respuesta a las situaciones amenazantes. Sin embargo, cuando esta forma de respuesta aparece en el organismo de una forma muy continua, aguda y de gran duración, se puede producir una saturación de la demanda de los recursos que puede originar problemas de diversa índole (deterioro del rendimiento,

malestar físico y emocional, aparición de enfermedades...), que se designan como patologías asociadas al estrés (Crespo y Labrador, 2003). En esta misma línea, Buceta y Bueno (1995) refieren que cuando las situaciones estresantes a las que se enfrenta el individuo son muy numerosas o demasiado impactantes, y no dispone de los recursos necesarios para hacerles frente, puede llegar a afectar de forma importante a su salud.

### **Estrés Laboral**

Este tipo de situaciones estresantes se producen de forma muy habitual en el entorno laboral. La alta exigencia de rendimiento profesional que se requiere en muchas ocasiones a los trabajadores para mantener el nivel de competitividad de la empresa y las exigencias del mercado laboral mantenidas en el tiempo, precisa una agilización de los recursos físicos y psicológicos del trabajador que pueden llegar a afectar de forma severa a su salud de múltiples maneras.

Desde una perspectiva individual, cuando el estrés se produce como consecuencia de elementos relacionados con el entorno laboral, se produce un deterioro en la salud del trabajador y también en sus relaciones interpersonales fuera del ámbito laboral (Gil-Monte, 2005). El modelo cognitivo transaccional de afrontamiento del estrés de Lazarus y Folkman (1984) muestra que la valoración a nivel cognitivo que realiza una persona de la situación amenazante promueve la aparición del estrés y de otras reacciones emocionales. En primer lugar, valora las consecuencias que la situación amenazante tiene para él mismo (valoración primaria) y, posteriormente, si el resultado de esta valoración es de amenaza o desafío. El sujeto valora los recursos de que dispone para hacer frente a la situación, y así evitar o reducir las consecuencias negativas de la misma (valoración secundaria). La valoración secundaria tiene en cuenta la capacidad de afrontamiento, siendo éste un proceso psicológico que se pone en marcha cuando el entorno es valorado como peligroso.

El estrés puede alterar o afectar a la salud a través de diversas formas y mecanismos, precipitando la ocurrencia de un trastorno, afectando el curso de una enfermedad, generando nuevas fuentes de estrés, produciendo malestar físico y psíquico, reduciendo nuestro bienestar y calidad de vida (Sandín, 1999). El alcance del estrés crónico llega incluso a relacionarse con la pérdida de volumen cerebral. La pérdida de masa cerebral relacionada con el estrés y la depresión se debe a un factor de transcripción que actuaría como un interruptor genético, activando o desactivando la

expresión de genes necesarios para la formación de conexiones sinápticas entre las células cerebrales (Jung Kang et al, 2012).

El estrés se ha relacionado con las principales causas de muerte en las sociedades modernas occidentales. Esto se ve reflejado en el aumento de las enfermedades cardíacas, diagnósticos de cáncer y accidentes cerebro vasculares.

La respuesta que se produce a un nivel de estrés prolongado en el tiempo genera una respuesta emocional que repercute en la homeostasis del sistema fisiológico, especialmente en la activación del sistema cardiovascular, afectando a la descompensación de la presión arterial, secreción hormonal y sistema de retención renal. El nivel de afectación está relacionado con el grado de intensidad y la extensión temporal de la situación estresante (Fernández-Abascal, Marín y Domínguez, 2003).

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Se ha considerado como una experiencia subjetiva que se produce por la percepción de que las demandas del entorno laboral resultan excesivas o amenazantes para los recursos de los que dispone el sujeto. Las demandas amenazantes son consideradas estresores y pueden ocasionar consecuencias negativas para la persona. En estos casos, el sujeto no dispone de los suficientes recursos de afrontamiento para hacer frente a las demandas del medio. Lazarus y Folkman (1984) definen el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". Plantean el afrontamiento como un proceso cambiante en el que el individuo, en determinados momentos, debe contar principalmente con estrategias defensivas, y en otros con estrategias que sirvan para resolver el problema, todo ello a medida que va cambiando su relación con el entorno.

El estrés es una de las expresiones más características del ritmo de la vida diaria y figura como una de las principales causas de muerte en el mundo. Cuando se traslada al ambiente laboral, se origina por el desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir, a la falta de habilidades y capacidades del trabajador con respecto a las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar. Cuando el trabajador percibe la falta de control sobre la situación y una sensación de sobreesfuerzo, ocasiona un desgaste en la persona que le conduce al estado de estrés (Durán, 2010).

Según Rodríguez, Roque y Moleiro (2002) y Vargas y García (2018), entre los factores causantes del estrés laboral podemos encontrar:

1) Condiciones de trabajo: el ruido excesivo, el calor, la humedad, la vibración, el trabajo con sustancias tóxicas o peligrosas, el peligro físico, el trabajo por turnos y la sobrecarga de trabajo, son factores con predisposición a causar estrés. Las condiciones de trabajo adversas van a producir fatiga física o mental, agotamiento del sistema nervioso, irritabilidad y tensión nerviosa. Hay que prestar gran atención a estos factores, por lo frecuentes que son las exposiciones a los mismos.

2) Estructura de la organización: las estructuras rígidas e impersonales, supervisión o formación inadecuada y la imposibilidad de participar en la toma de decisiones pueden llegar a producir baja productividad, pérdida de confianza en uno mismo, irritabilidad, insatisfacción profesional y pérdida de motivación. Los directivos de las empresas insisten con frecuencia en la importancia que tienen para la productividad algunos aspectos de la organización y del contenido del puesto de trabajo: que la empresa tenga objetivos y valores claros, una buena comunicación, roles claramente definidos, prioridades establecidas, niveles adecuados de responsabilidad y autoridad, un marco establecido de relaciones con los superiores, tareas bien definidas y un entorno de trabajo seguro. Sin embargo, es igualmente fundamental evitar actitudes inflexibles frente a cuestiones como la consulta y participación de los trabajadores, las políticas de prevención de conflictos y del acoso, el diseño del puesto de trabajo o el control de la carga, del ritmo y de los horarios de trabajo.

3) Factores interpersonales: mal sistema de trabajo, falta de apoyo social, rivalidades, celos profesionales, falta de atención a los trabajadores por parte de la organización.

4) Progresión profesional: avance demasiado lento, avance demasiado rápido, falta de seguridad en el empleo, ambiciones frustradas.

5) Factores psicológicos y sociales: los trabajos que conllevan contacto con padecimientos, enfermedades o lesiones de las personas o en los que el propio personal hace frente a un peligro físico o a amenazas de violencia pueden constituir pesadas cargas emocionales para los empleados y producir estrés.

6) Relación hogar-trabajo: Repercusiones de la vida laboral en la familia, falta de apoyo del cónyuge, falta de compatibilidad de los horarios laborales producen como

consecuencia conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad y recrudescimiento de las peleas domésticas.

En un principio, se supuso que los ejecutivos eran los profesionales más estresados, pero las investigaciones sobre el estrés laboral revelaron que también estaban expuestas a estos problemas aquellas personas que tuviesen un contacto directo con pacientes, clientes, usuarios o alumnos cuyas exigencias desbordaban la capacidad de actuación del profesional (Ramos, 1999).

### ***Estresores Laborales y Burnout***

El burnout es una forma que tiene de progresar el estrés laboral. El concepto de burnout fue introducido por Freudenberger (1974) para describir el estado de agotamiento físico y mental que observó entre el personal que trabajaba de forma voluntaria en una clínica de desintoxicación. Posteriormente, Maslach y Jackson (1982) lo popularizaron, refiriéndose al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los Servicios Humanos y lo definió como un síndrome consistente en un estado psicológico de agotamiento, cansancio emocional y despersonalización (actitud negativa e insensible hacia los destinatarios de los servicios que prestan), asociado a desmotivación, sentimientos de baja autoestima, inadecuación, fracaso (ya que se perciben escasas posibilidades de logro) y disminución del rendimiento. En general, el *burnout* se entiende como un proceso de adaptación al estrés laboral crónico, cuando han fallado las estrategias de afrontamiento del sujeto. Es frecuente en profesionales de la salud, de la educación y otras profesiones dedicadas a servicios humanos (Olmedo, et al., 2001).

Maslach y Jackson (1982) definieron el burnout como un constructo tridimensional y elaboraron su escala de burnout, Maslach Burnout Inventory (MBI), a partir de tres subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El agotamiento emocional se refiere a la falta de energía y entusiasmo, sensación de falta de recursos, fatiga y cansancio, tanto a nivel físico como psicológico que experimenta el trabajador. En la escala MBI, el agotamiento se mide mediante 9 ítems que describen la sensación de estar abrumado y agotado a nivel emocional en el trabajo.

La despersonalización está relacionada con la respuesta impersonal y la falta de sentimientos con respecto a los sujetos que tiene que atender. Se evidencia al tratar a la

organización, clientes y compañeros de trabajo como si fueran objetos. En la escala MBI se evalúa mediante 5 ítems.

La realización personal se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa del trabajo hacia los demás; se trata de un fenómeno conductual evidenciado por una tendencia del trabajador a autoevaluarse negativamente, lo que lleva a los profesionales a sentirse insatisfechos con su desempeño en el trabajo (Maslach y Jackson, 1986). En la escala MBI se evalúa mediante 8 ítems.

Freudenberger y North (1985) refieren que cuando el estrés laboral es persistente, es cuando puede surgir el síndrome de burnout. Se produciría un estado psicológico de agotamiento y una actitud negativa e insensible hacia los destinatarios de los servicios, asociado a la desmotivación, sentimientos de fracaso y disminución del rendimiento. Por este motivo es frecuente que se produzca en profesionales que desarrollan su trabajo en contacto con otras personas (pacientes, clientes, estudiantes, usuarios), aunque no aparece de forma exclusiva en este sector de trabajadores. Maslach y Jackson (1986) consideraron que se trata de una respuesta inadecuada a un estresor crónico, que se desarrolla en estas tres dimensiones: agotamiento o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización, y falta o disminución de la realización personal en el trabajo.

De esta forma, puntuaciones altas en cansancio emocional y despersonalización, así como puntuaciones bajas en realización personal, indican mayores niveles de burnout en un individuo (Mariana y Herruzco, 2005).

Existen semejanzas entre los conceptos de burnout y estrés laboral. Algunos autores relacionan ambos conceptos y otros los diferencian. Entre los autores que lo relacionan, Nagy y Nagy (1992) señalan que el concepto de burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señalan que se ha popularizado tanto que se ha perdido su origen. Según refiere Carlin (2010), existen distintas denominaciones para el concepto de burnout: Hiscott y Connop (1989) entienden el burnout como un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo; Greenglass, Burke y Ondrack (1990) diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo), encuadrando el burnout en este último. Garcés y Vives (2003) sugieren que el burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la

depresión como síndrome específico y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre burnout y depresión, relacionando no sólo los conceptos de burnout y estrés, sino también con depresión.

Leiter (1992) diferencia entre estrés laboral y burnout, definiéndolo como una crisis de autoeficacia. En esta misma línea, Goolsby y Rohoads (1994) afirman que burnout y estrés laboral son conceptos absolutamente diferenciables. Pines y Kafry (1978) se refieren al burnout como "una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal". Sin embargo, son Maslach y Jackson (1986) quienes ofrecen la definición más consolidada de burnout, al definirlo como "una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional".

### ***Estresores Laborales y Trabajo Policial***

Una de las profesiones que más se ve afectada por el estrés laboral es la relacionada con el trabajo policial porque tiende a ser considerado como estresante y peligroso debido a la continua exposición a la confrontación, a la violencia y a los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer (Chen et al. 2006). El tipo de tareas que tiene que realizar un miembro de un cuerpo policial es muy variado: detención de delincuentes, denuncias, asistencia en accidentes de tráfico, asistencia de lesionados en altercados y el riesgo de sufrir atentados terroristas. Los efectivos policiales que realizan tareas de seguridad ciudadana están continuamente expuestos a situaciones de elevado estrés.

Reiser (1974) refiere que el trabajo policial es una ocupación con un elevado nivel de estrés que afecta a los agentes policiales y a sus familias, sin embargo, otros autores indican que no se puede concluir que se produzca un nivel mucho mayor de estrés en este colectivo (Brown y Campbell, 1994; Stearns y Moore, 1990;).

El desempeño profesional del policía le lleva a situarse en una posición difícil dentro de una organización compleja y jerarquizada, donde priman los principios de obediencia y autoridad, que demanda un acercamiento al ciudadano. Demandas que no siempre se acompañan de los cambios organizacionales y de la dotación de recursos que permitiría desarrollar esta labor en condiciones óptimas. La dependencia política y las difíciles relaciones con los ciudadanos obstaculizan el logro de las expectativas vocacionales de ayuda y servicio, y ello convierte al policía en blanco (Durán et al.,

2006). La estructura militar y altamente jerarquizada de algunos de sus cuerpos favorece la aparición de dificultades en las relaciones sociolaborales, lo que puede llegar a incrementar el estrés percibido por sus miembros. La tarea policial tiene un carácter complejo, ya que está subordinada en muchas ocasiones a decisiones e intereses políticos, a la opinión de los ciudadanos, al riesgo físico y a las características culturales del entorno en el que se desarrolla, lo que parece constituir asimismo un entorno favorable a la aparición del síndrome de burnout.

Cannizo y Liu (1995) enmarcan la actividad policial entre las profesiones de servicio que exigen tanto estabilidad emocional como habilidad para tomar decisiones rápidas. Según estos autores, el desequilibrio entre las demandas psicológicas y emocionales, y la ausencia o escasez de interacciones positivas y placenteras, propiciaría la percepción de estrés por parte del policía, quien no suele disponer de estrategias de afrontamiento efectivas. Una constante implicación en situaciones conflictivas similares favorece que muchos profesionales puedan sentirse vacíos, incapaces de responder emocionalmente al usuario, y consideren que todos o la mayoría de los ciudadanos son problemáticos, adaptándose a resolver situaciones donde la personalidad, identidad y sentimientos de los implicados llegan a ser irrelevantes. Por último, la sensación de que nada positivo se obtiene de su esfuerzo profesional podría llevarles a hacer única y estrictamente lo que se les pide, evitando cualquier aportación personal o esfuerzo adicional (Durán et al., 2006).

En Madrid, en el año 1986, a partir del informe de las mesas de trabajo del Ministerio del Interior, se concluyó que la profesión de la policía es estresora por sí misma, principalmente porque su fuente radica en las relaciones que establezca con la sociedad (Sánchez et al., 2001). Estos autores afirman que “el policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. Sus herramientas habituales de trabajo (la defensa y la pistola) tienen un riesgo genérico que se añade como factor de estrés”. Además de esta función laboral, se dan otras propias de la organización, a las que Sánchez et ál. (2001) asocian a la relación entre los funcionarios y con la ejecución de trabajo policial, que se traducen en fatiga física, psíquica y en general en todas las consecuencias del estrés. La expectativa de tener una policía eficiente también contribuye a la tensión en la profesión (Collins y Gibbs, 2003). Unido a todo ello, ciertos aspectos del trabajo como la alta demanda y bajo control, el trabajo por turnos y el frecuente contacto con el ciudadano, definen a esta profesión

como de alto estrés. Por otro lado, la exposición del agente policial, no sólo como receptor del peligro o el daño, sino como testigo del sufrimiento ajeno, es un factor que genera una elevada carga estresante.

Otro aspecto importante a considerar es el género. Las investigaciones llevadas a cabo por De Souza et al. (2007) muestran que en Brasil los miembros femeninos de la policía presentan una mayor proporción de estrés psicológico, y señalan que esto puede ser debido a la necesidad de las mujeres de generar un mayor esfuerzo para conseguir el mismo reconocimiento profesional que los hombres en una institución en la que predomina el género masculino. Si además, la mujer tiene que hacerse cargo de las tareas del hogar y de la familia, este esfuerzo puede llegar a generar más agotamiento a nivel físico y mental.

### ***Consecuencias del Estrés Laboral para la Organización y el Individuo***

El estrés laboral repercute en la salud del trabajador y también el funcionamiento de la organización, además de incidir en otros tipos de pérdidas. Para Oswaldo et al. (2012), las consecuencias del estrés laboral a nivel organizacional implican un aumento en los costes económicos de asistencia médica de los trabajadores, el pago de posibles indemnizaciones, fluctuaciones y rotaciones de personal que tiene que cubrir las ausencias del personal afectado y pérdida de horas de trabajo y material que supone un coste que tiene que asumir la organización.

A nivel individual, la persona que padece niveles elevados de estrés tiene una mayor posibilidad de sufrir un accidente grave, una disminución del rendimiento físico y psicológico, enfermedades físicas y psicológicas relacionadas, los posibles problemas psicosociales que pueden llevar aparejados, la pérdida de la capacidad creativa y los gastos en el tratamiento médico al que tiene que estar sometido para superar las consecuencias del estrés laboral.

Las consecuencias del estrés en la salud del trabajador pueden presentarse en forma de cansancio, sensación de angustia, palpitaciones, cefaleas, hipertensión y dolores articulares (Espanhol, 2004). A nivel psicológico pueden aparecer dificultades de concentración, problemas de memoria, inestabilidad emocional y sintomatología ansiosa (Baccaro, 1986).

### **Estrés y Personalidad. El Modelo de los Cinco Grandes.**

La presencia de situaciones potencialmente estresantes no afecta de igual manera a todos los individuos. Existen diferentes planteamientos teóricos que intentan explicar por qué se estresan los seres humanos y por qué unas personas se estresan más que otras. Algunos de estos planteamientos definen el estrés como un proceso en el que existe una relación particular entre el individuo y su entorno (Lazarus y Folkman, 1986). En esta relación se ha observado la incidencia de una serie de factores que pueden funcionar como protectores. Sandín (2003) estudió la relevancia de los recursos personales y sociales (estrategias, recursos y apoyo social) como factores protectores; Hombrados (1997) hace referencia al estilo de afrontamiento como factor protector. En otras ocasiones son las características de personalidad las que pueden actuar como protectoras del estrés (Padilla et al., 2006). En ningún caso, la experiencia de estrés depende exclusivamente de circunstancias y factores ajenos, externos e independientes enteramente del individuo (Bermúdez, Pérez y Sanjuán, 2011).

Lecic-Tosevski, Vulkovic y Stepanovic (2011) mantienen que personalidad y estrés suelen aparecer relacionados, básicamente porque los individuos tienden a elegir o evitar los entornos que identifican con determinados factores estresantes; pueden relacionarse por la manera que el individuo tiene de interpretar y evaluar un escenario como estresante, y la valoración que realiza de sus capacidades para hacerle frente o para evitarlo; personalidad y estrés también aparecen relacionados cuando la respuesta que emite el sujeto a una situación determinada es muy intensa o las estrategias de afrontamiento no son las adecuadas.

En otras ocasiones, con independencia de los factores situacionales, las personas que están sometidas a situaciones estresantes intensas y prolongadas en el tiempo pueden emitir respuestas desadaptativas, experimentando descompensaciones a nivel físico y psicológico (Linares, Robles y Peralta, 2014).

Por lo tanto, las personas parece que reaccionan de diferente forma ante las demandas del entorno. Las características de personalidad propias de cada individuo tienen un papel muy importante en la forma de afrontamiento de los problemas. Como señala Quitmann (1989), la lucha por la vida consiste en superar dificultades, alcanzar metas y perseguir aspiraciones, lo que en ocasiones hace inevitable que estemos bajo presión interna (estrés), siendo importante identificar los mecanismos moderadores con

que contamos. Esto es, las características personales (o diferencias individuales) determinan la respuesta que puede darse a las demandas del ambiente.

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían los patrones de conducta específicos, el locus de control, el neuroticismo y extroversión de cada individuo. Diferentes autores defienden que el análisis de la relación existente entre las estrategias de afrontamiento y ciertas variables de personalidad ayuda a comprender y explicar por qué ciertos factores de personalidad se relacionan a su vez con el nivel de adaptación de los sujetos sometidos a situaciones estresantes (Garcés y Vives, 2003).

En términos descriptivos, a la hora de abordar el estudio de la personalidad en el campo de la salud, el Modelo de los Cinco Factores (Costa y McCrae, 1989) representa en la actualidad uno de los paradigmas más consolidados (Moreno, 2002). Este modelo parte de la hipótesis léxica (Goldberg, 1990), que afirma que las diferencias individuales importantes estarían representadas en el lenguaje, ya que para poder comunicarse es necesario hacer referencia al mismo. El autor propone una serie de características de personalidad originadas en cien descriptores lingüísticos de personalidad existentes en el lenguaje del idioma inglés. Este modelo ha sido utilizado en diversos estudios transculturales que han confirmado su fortaleza estructural mediante análisis factoriales (Saucier, Hampson y Goldberg, 2000).

El Modelo de los Cinco Grandes propone la existencia de cinco grandes factores o dimensiones básicas de personalidad que caracterizan a una persona. Estas dimensiones de personalidad pueden entenderse como rasgos o tendencias de conducta que se presentan de una forma relativamente estable en el individuo, frente a una variada cantidad de situaciones. Se ponen de manifiesto mediante actitudes, hábitos de conducta y razonamiento, patrones de interacción interpersonal, motivaciones e intereses. Costa y McCrae (1999) consideran que se pueden recoger en cinco factores de personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Cordialidad (o amabilidad) y Responsabilidad.

El Neuroticismo es la tendencia general a experimentar emociones negativas tales como miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpabilidad y repugnancia, a tener ideas irracionales, a ser menos capaces de controlar los impulsos y a enfrentarse peor que los demás con el estrés. Se contrapone a la estabilidad emocional e implica la tendencia a experimentar sentimientos negativos y a tener dificultades frente a situaciones que

generen estrés. Correlaciona positivamente con reacciones hostiles a acontecimientos estresantes y está íntimamente relacionado con respuestas de afrontamiento poco adaptativas (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1995). En líneas generales, coincide con medidas como la ansiedad crónica, la afectividad negativa, la depresión, la hostilidad o la vulnerabilidad emocional. Cuando las presiones del medio ambiente son altas, las personas con bajos niveles de neuroticismo alcanzan mejor desempeño que las personas con alto neuroticismo. Esto implica que cuando un individuo con bajos niveles de neuroticismo realiza un trabajo tendente a generar estrés, los niveles de estrés laboral son menores. Esto se debe a que el individuo con menores niveles neuroticismo poseen mayores recursos para hacer frente a las demandas del entorno. Son individuos más estables y equilibrados en su funcionamiento.

La Extraversión se caracteriza por la orientación de los intereses y energías del individuo al mundo exterior de las personas y cosas en lugar de hacerlo al mundo de la experiencia subjetiva. Una persona extrovertida tiende al optimismo y a la sociabilidad, al gusto y facilidad para las relaciones sociales. La sociabilidad viene definida por la orientación de las personas hacia la introversión o hacia la extroversión. Los introvertidos orientan su energía hacia sí mismos, hacia sus propias vivencias y su mundo interior, mientras que los extrovertidos son más activos, dominantes y de mentalidad más objetiva, orientados hacia el mundo exterior. Ambos difieren en la necesidad de estimulación sensorial externa. Las personas extravertidas tienden a ser asertivas y activas, y suelen mostrar satisfacción por la excitación y la estimulación adicional, siendo habitualmente animosas y optimistas (Vinet y Saiz, 1997). La persona extravertida presenta condiciones más propicias para controlar el estrés que puede llegar a producirse en el entorno laboral.

Las dimensiones Extraversión y Neuroticismo parecen favorecer la percepción de los estímulos como más amenazantes y ansiógenos. Estos factores influyen en gran número de aspectos de la vida laboral y personal. Algunas investigaciones indican que niveles bajos de Extraversión coinciden con niveles de estrés más elevados en el trabajador. La extroversión correlaciona positivamente con la percepción de satisfacción de vida, mientras que el Neuroticismo está relacionado negativamente (Costa y McCrae, 1980). Eysenck (1982) ya postuló que estos dos factores configuraban la estructura definitoria de la personalidad, por lo que las investigaciones de esta Tesis se centraran fundamentalmente en estos dos factores. Sin embargo, el factor neuroticismo parece ser

el rasgo de personalidad que tiene un mayor impacto en términos de salud física y mental, siendo el presenta mayor vinculación con los estilos de afrontamiento del estrés (Pereyra, 2017).

La dimensión Apertura a la Experiencia alude a las diferencias individuales en la tendencia a estar abierto a nuevas experiencias, culturales o intelectuales; las personas abiertas se ven enriquecidas por la experiencia. Está relacionada con una mayor adaptación frente a los cambios y a la innovación, así como, con la facilitación de la capacidad de aprendizaje en la fase de formación. Una persona con una elevada apertura a la experiencia disfruta probando cosas nuevas, es curiosa y de mente abierta. Las personas con un bajo nivel en este factor tienen una mentalidad cerrada y disfruta de las rutinas (Costa y McCrae, 1999). Esta dimensión correlaciona de forma significativa y en sentido positivo con la dimensión realización personal en el trabajo (Deary et al., 1996).

La dimensión Amabilidad valora el grado en el que una persona se muestra respetuosa y tolerante. Son características propias de las personas amables el altruismo, la confianza, la franqueza, las actitudes conciliadoras, la modestia; sienten simpatía con los demás, tienen disposición a ayudar y creen que los otros se sienten igualmente satisfechos de hacer esto mismo (Costa y McCrae, 1999).

La dimensión Responsabilidad refleja el grado de organización, persistencia, control y motivación en la conducta dirigida a metas. En la base de esta dimensión está el auto-control, el cual puede referirse a un proceso más activo de planificación, organización y ejecución de las tareas. Puntuaciones altas indican perseverancia, tenacidad y decisión. Esta dimensión recoge un amplio número de descriptores relativos al comportamiento del individuo en su desempeño laboral. Revela la eficacia, firmeza y tesón; la forma de afrontamiento a la tarea que tienen las personas (Costa y McCrae, 1999).

En el estudio de Hart, Wearing y Headey (1995) se concluye que las características de la personalidad fueron los determinantes con mayor impacto para el malestar psicológico y bienestar entre agentes policiales y este factor mostró ser un predictor significativo de la calidad de vida percibida; aun cuando la extroversión influyó en la calidad de vida percibida de forma positiva, no lo hizo con el mismo impacto que el neuroticismo. Neuroticismo y la extroversión predijeron el uso de

estrategias de afrontamiento del estrés y los tipos de experiencias (problemáticas o motivadoras) vividas en el trabajo.

Con respecto a la capacidad que el modelo de los Cinco Grandes posee para predecir el éxito en la profesión, la Extraversión es una variable de personalidad que correlaciona con una alta satisfacción y motivación laboral, mayor aproximación ante los incentivos y peor adaptación a tareas rutinarias. Dicha característica, en conjunción con Neuroticismo, predice un mayor cambio de puesto de trabajo y de organización. Por sí misma, la variable Neuroticismo predice una baja satisfacción laboral y un incremento en la reactividad ante las amenazas y la evitación de posibles daños (Carver y Scheier, 1997).

Gil-Monte (2005) hace referencia a la relación entre personalidad y burnout, afirmando que existen diferentes investigaciones en las que se han obtenido correlaciones significativas y positivas con agotamiento emocional y despersonalización (Zellars, Perrewé y Hochwater, 2000; Zellars y Perrewé, 2001) y negativas con realización personal en el trabajo (Deary et al., 1996; Zellars et al., 2000; Zellars y Perrewé, 2001). Por otro lado, Eastbur et al. (1994) estudian la relación entre la extraversión y el apoyo social, y concluyeron que la extraversión modula la influencia del apoyo social de los compañeros sobre el agotamiento emocional. Los resultados indicaron que los niveles de agotamiento emocional de los sujetos que presentaban puntuaciones más elevadas en extraversión resultaron ser significativamente inferiores debido al apoyo social percibido.

Numerosos estudios realizados (Anderson et al., 2001; Barrick y Mount, 1991; Barrick, Mount y Judge, 2001; Hough, 1992; Hertz y Donovan, 2000) señalan que la variable Neuroticismo muestra una elevada capacidad de predicción del éxito en el trabajo. En aquellos trabajos que requieren habilidades interpersonales, como es el caso de los puestos de trabajo de tipo asistencial, la probabilidad de éxito se encuentra vinculada a las variables Extraversión y Afabilidad (Salgado, 2002)

Las investigaciones de Tokar, Fischer y Mezydlo (1998) apuntan a que las personas que puntúan alto en extraversión y en Afabilidad muestran una preferencia hacia todos aquellos intereses vocacionales que se encuentran vinculados al trato social. La dimensión Apertura a la experiencia se encuentra vinculada a intereses que están relacionados con el arte y la investigación. La variable Responsabilidad se encuentra más relacionada con intereses convencionales.

Con respecto a la capacidad del Modelo de los Cinco Grandes para predecir el éxito en la profesión, las investigaciones de Carver, Sutton y Séller (2000) concluyen que la Extraversión es una variable de personalidad que correlaciona con una alta satisfacción y motivación laboral, mayor aproximación ante los estímulos e incentivos y peor adaptación a las conductas rutinarias. En conjunción con el Neuroticismo, predice una mayor tendencia a la rotación laboral y a los cambios de organización. Por sí misma, la variable Neuroticismo predice una baja satisfacción laboral y a un aumento en la respuesta a la amenaza percibida y a la evitación de situaciones en las que perciban que pueden sufrir posibles daños.

La dimensión Responsabilidad resulta ser una excelente variable predictora del éxito laboral. Las personas que presentan elevadas puntuaciones en esta dimensión muestran una tendencia a ser mejores trabajadores debido a que controlan sus conductas vinculadas con el trabajo (Olmedo, 2009).

Zellars, Perrewé, y Hochwarte (2000), aplicando el Inventario de burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario Big Five de Cattell (BFQ) en personal que ejercía sus labores profesionales en un centro hospitalario, encontraron la existencia de relaciones positivas entre los tres factores del síndrome de burnout y los rasgos de personalidad. Siguiendo esta línea de investigación, Ghorpade, Lackritz, y Singh (2007) llevaron a cabo un análisis regresivo en las respuestas de 265 docentes universitarios al MBI y al BFQ mini test, identificando que el agotamiento emocional se relaciona negativamente con la extraversión y positivamente con la apertura a la experiencia; por su parte, la despersonalización se relaciona de manera negativa con la amabilidad y el neuroticismo. Finalmente, la realización personal posee una asociación positiva con la extraversión, responsabilidad, amabilidad y bajo puntaje en neuroticismo (Roth y Pinto, 2010).

En este sentido, Carver, Sutton y Séller (2000) defienden que la Extraversión es una variable de personalidad que correlaciona con una alta satisfacción y motivación laboral, mayor aproximación ante los incentivos y peor adaptación a tareas rutinarias y que el Neuroticismo predice una baja satisfacción laboral y un incremento en la reactividad ante las amenazas y la evitación de posibles daños, produciendo un aumento de los niveles de estrés. Queremos trasladar estas afirmaciones al ámbito policial y comprobar que también se verifican, por lo que partimos de la hipótesis de que puntuaciones elevadas en la variable Extraversión producirán niveles bajos de estrés

laboral percibido y que, por otra parte, puntuaciones elevadas en *Neuroticismo* producirán niveles elevados de estrés laboral en efectivos policiales.



## CAPÍTULO 2

### FALTA DE APOYO GRUPAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO: PAPEL MODERADOR DEL NEUROTICISMO.

Publicado:

Farfán, J., Peña, M. & Topa, G., 2019. Lack of Group Support and Burnout Syndrome in Workers of the State Security Forces and Corps: Moderating Role of Neuroticism. *Medicina (Kaunas, Lithuania)*, 55(9), 536. doi: 10.3390/medicina55090536. PMID: 31454999; PMCID: PMC6781253.



## **CAPÍTULO 2: FALTA DE APOYO GRUPAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO: PAPEL MODERADOR DEL NEUROTICISMO**

### **Resumen**

**Justificación y Objetivos:** esta investigación analiza la relación entre la falta de apoyo grupal y el síndrome de burnout en trabajadores de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, considerando el papel de los rasgos de personalidad en esta relación. En particular, se plantea la hipótesis de que el neuroticismo moderará esta relación.

**Materiales y métodos:** Participaron 237 trabajadores de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado dedicados a tareas de seguridad ciudadana.

**Resultados:** los resultados muestran que el neuroticismo modera la relación entre la falta de apoyo grupal y los tres componentes del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

**Conclusiones:** se discuten los hallazgos, sugiriendo estrategias de intervención para la mejora del bienestar personal de los agentes.

**Palabras clave:** agotamiento emocional; neuroticismo; apoyo grupal; rasgos de personalidad

### **INTRODUCCIÓN**

El estrés es el segundo problema de salud más común en el trabajo y una de las primeras amenazas para la productividad de las organizaciones. Se estima que, solo en la Unión Europea, entre el 50% y el 60% de las bajas laborales están provocadas por el estrés. La Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo afirma que, en Europa, 40 millones de trabajadores podrían verse afectados por el estrés en el año 2012. El coste económico es de al menos 20.000 millones de euros al año. A pesar de la enorme extensión de este problema, solo el 26% de las empresas europeas toman medidas encaminadas a reducir la incidencia del estrés laboral (Inieta, 2016).

Desde el enfoque de la Psicología de la Sostenibilidad y del Desarrollo sostenible (Di Fabio 2017a, 2017b, 2018), se destaca que las organizaciones saludables son aquellas en las que el ambiente de trabajo se caracteriza por favorecer el bienestar de los empleados en el logro de los objetivos organizacionales. El ambiente de trabajo que carece de comportamientos cooperativos y de colaboración y apoyo entre pares ha sido reconocido durante mucho tiempo como un claro predictor de estrés laboral (Sánchez, 2001). Sin embargo, la literatura científica también reconoce las características personales como moderadores en la relación entre los antecedentes del ambiente de trabajo y los resultados actitudinales y conductuales de los empleados (Dollard, 2010).

Las continuas situaciones de estrés que puede producir la labor policial pueden provocar desgaste en el agente y, en consecuencia, provocar malas actuaciones que pongan en riesgo la vida de las personas. Por ello, es muy importante conocer aquellos factores que pueden favorecer la aparición del burnout. En particular, se ha constatado que la personalidad juega un papel importante en la probabilidad de ocurrencia de eventos estresantes (Bolger y Zuckerman, 1995), y en la forma en que estos eventos son percibidos y manejados (Valls y Rueda, 2013). Entre los rasgos de personalidad que se asocian con una peor adaptación psicológica y que se vinculan con un mayor número de problemas de salud se encuentra el neuroticismo, que se asocia con más emociones negativas en general (Miguel-Tobal et al., 1994; Bailey, 2017; Fornés-Vives et al., 2019; Ghorpade et al., 2007; Hart et al., 1995). Algunos autores han señalado que el estrés puede estar más relacionado con el neuroticismo que con otras variables del contexto laboral (Bianchi, 2018). En resumen, tanto las características del entorno laboral, por un lado, como los rasgos de personalidad del trabajador, por otro, parecen influir en el estrés laboral y contribuir a un incremento de costes para la empresa.

Por consiguiente, el objetivo de esta investigación es analizar las relaciones entre la falta de apoyo del grupo de trabajo y el estrés, considerando el potencial papel moderador del neuroticismo del empleado. Así, el presente estudio pretende, en primer lugar, aportar información sobre las características individuales de aquellos trabajadores que son más resistentes al estrés. Esto podría ayudar a mejorar las estrategias organizativas de selección de personal, favoreciendo procesos de selección orientados a identificar candidatos que se adapten mejor a condiciones laborales desfavorables. En segundo lugar, este artículo pretende contribuir a la promoción del bienestar de los trabajadores facilitando el diseño de intervenciones que incrementen el apoyo

grupales. En tercer lugar, aunque los rasgos de personalidad parecen relativamente estables a lo largo del tiempo, se acepta con frecuencia que las personas pueden ser guiadas y ayudadas a desarrollar fortalezas que les permiten compensar, aunque sea de forma parcial, el impacto negativo del neuroticismo en su bienestar.

### **Estrés Laboral Continuado: el Burnout**

Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado se enfrentan habitualmente a situaciones que generan un alto nivel de estrés, lo que parece ser la causa de un elevado número de bajas médicas de carácter psiquiátrico dentro de este colectivo. Según datos proporcionados por el Ministerio del Interior, parece haber un aumento en el porcentaje de agentes que se ausentaron por causas psíquicas: 0,38% en 2006 y 2005, 0,4% en 2007 y 0,5% en 2008 (Europa Press, 2019). El estrés es definido por la Organización Mundial de la Salud como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan a un organismo para la acción” (OMS, 2019). Atendiendo a la definición, se podría pensar que los efectos del estrés son beneficiosos, sin embargo, se convierte en un auténtico problema cuando determinadas circunstancias son percibidas como amenazantes, son sobredimensionadas y provocan reacciones de defensa poco adaptativas.

La respuesta de estrés en sí misma no es nociva, al contrario, se trata de una reacción adaptativa que ha permitido la supervivencia de la especie. Es muy útil, se podría decir que vital, para dar respuesta a las situaciones de amenaza. Sin embargo, cuando esta reacción aparece de forma muy recurrente, intensa o prolongada, puede producir un derroche de los recursos, favoreciendo la aparición de un deterioro del rendimiento, malestar físico y emocional, y enfermedades asociadas al estrés (Patel et al. 2018; Sandín, 2019).

Cuando el estrés laboral es persistente, puede surgir el síndrome de burnout (Freudenberger y North, 1985). El burnout consiste en un estado psicológico de agotamiento y una actitud negativa e insensible hacia los destinatarios de los servicios, asociado a la desmotivación, sentimientos de fracaso y disminución del rendimiento. Es frecuente en profesionales que desarrollan su trabajo en contacto con otras personas (pacientes, clientes, estudiantes, usuarios). Maslach y Jackson (1986) consideran que se trata de una respuesta inadecuada a un estresor crónico, que se caracteriza por tres

dimensiones: agotamiento o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización, y falta o disminución de la realización personal en el trabajo.

El burnout es un fenómeno psicosocial que tiene tres grandes dimensiones. En primer lugar, agotamiento emocional, caracterizado por falta de energía, entusiasmo y sensación de falta de recursos; en segundo lugar, la despersonalización, característica que se evidencia al tratar a la organización, clientes y colegas como objetos; y tercero, la falta de realización profesional, fenómeno conductual evidenciado por una tendencia del trabajador a autoevaluarse negativamente, lo que lleva a los profesionales a sentirse insatisfechos con su desempeño en el trabajo (Maslach y Jackson, 1986). De esta forma, puntuaciones altas en cansancio emocional y despersonalización, así como puntuaciones bajas en realización personal, indican mayores niveles de burnout en un individuo (Moriana y Herruzco, 2005).

### **Burnout y Trabajo Policial: la Importancia del Apoyo del Grupo de Trabajo**

Las características del ambiente de trabajo frecuentemente son consideradas como antecedentes del burnout (Hiscott y Connop, 1986). Además de las condiciones de trabajo, como el ruido, el calor, la humedad, la vibración, el trabajo con sustancias tóxicas o peligrosas, las características del ambiente de trabajo, como el estilo de liderazgo de los supervisores y el apoyo de los compañeros, han sido consideradas en reiteradas ocasiones como antecedentes de agotamiento (Reiser, 1974). Además, en casi todos los ambientes laborales, la falta de apoyo del grupo se ha considerado un precursor del agotamiento. Como mencionan Jackson, Schwab y Schuler (1986), la ausencia de un grupo de apoyo puede llevar al agotamiento en el trabajo. Un grupo de apoyo efectivo incluye a personas que ofrecen apoyo emocional, se enfrentan al individuo de manera amistosa cuando su comportamiento es inapropiado, brindan apoyo técnico en áreas relacionadas con el trabajo, proponen desafíos técnicos que fomentan el crecimiento individual, sirven como oyentes activos y comparten valores, creencias y percepciones similares de la realidad. Tanto si se considera un antecedente directo (Winnubst, 2017) como un mediador de la influencia de antecedentes más remotos (Avanzi et al., 2015; Converso et al., 2015), el papel del apoyo grupal como antecedente negativo del estrés parece claramente establecido. La investigación realizada por Kobasa (1979) confirma que el apoyo social es un recurso importante que facilita el bienestar psicológico, físico y general de las personas.

El trabajo policial se considera estresante y peligroso debido a la continua exposición a enfrentamientos, violencia e incidentes traumáticos, incluida la posibilidad de resultar herido o muerto (Wu et al., 1979; Collins y Gibbs, 2003). En este sentido, Cannizo y Liu (1995) consideran la actividad policial entre las profesiones de servicios que exigen estabilidad emocional y habilidad para tomar decisiones rápidas. Según estos autores, el desequilibrio entre las demandas psicológicas y emocionales y la ausencia o escasez de interacciones positivas y agradables conduciría a la percepción de estrés por parte de los agentes. Mientras las empresas privadas insisten en la importancia de la organización y del contenido del trabajo para la productividad, en el trabajo policial la participación de los trabajadores en las decisiones sobre la organización del trabajo es menos flexible. Unido a todo esto, ciertos aspectos del trabajo, como la alta demanda y el bajo control, el trabajo por turnos y el contacto frecuente con los ciudadanos, definen esta profesión como de alto estrés. Por otra parte, la exposición del agente policial, no sólo como blanco de peligro o lesión, sino también como testigo del sufrimiento de los demás, es un factor que genera estrés con el paso del tiempo. Finalmente, la percepción de que no se derivan aspectos positivos de su trabajo podría llevarlos a limitarse a hacer únicamente lo que se les pide, evitando cualquier contribución o esfuerzo personal (Durán, Montalbán y Stangeland, 2006).

### **La Personalidad como Moderadora de la Relación Estrés-Resultados**

La presencia de situaciones potencialmente estresantes no afecta a todos los individuos de la misma manera. Según la evidencia disponible, entre otras razones, esto se debe a que la personalidad y el estrés están íntimamente relacionados (Schneider, 2004). En primer lugar, los rasgos de personalidad están vinculados a elegir o evitar entornos asociados con factores estresantes específicos. En segundo lugar, la personalidad se asocia con la forma en que se interpreta una situación estresante y se evalúan las habilidades y capacidades propias para afrontar o evitar la situación. En tercer lugar, la personalidad se asocia con diferencias en la intensidad de la respuesta ante una situación estresante y, por último, la personalidad también se vincula con las estrategias de afrontamiento empleadas por el individuo ante una situación estresante (Costa y McCrae, 1999; Lecic-Tosevski, Vokovic y Stepanovic, 2011; Linares, Robles y Peralta, 2014). En particular, algunos estudios han informado una consistencia considerable en las estrategias utilizadas para hacer frente a situaciones estresantes basadas en rasgos de personalidad como el neuroticismo, independientemente de los

factores situacionales (Lecic-Tosevski, Vokovic y Stepanovic, 2011). Diferentes autores sugieren que el análisis de la relación entre las situaciones estresantes y el bienestar de las personas en función de los rasgos de personalidad ayudará a entender y explicar por qué ciertos factores de personalidad están relacionados con el nivel de adaptación de la persona que vive situaciones estresantes (Linares, Robles y Peralta, 2014).

En el estudio de la personalidad en el campo de la salud, el modelo de cinco factores (Costa y McCrae, 1999) representa actualmente uno de los paradigmas más consolidados. Este modelo ha sido utilizado en varios estudios transculturales que han confirmado su fortaleza estructural a través del análisis factorial (Saucer et al., 2000). Este modelo propone la existencia de cinco factores principales o dimensiones básicas de la personalidad, con los que se puede describir a una persona. Estos rasgos son tendencias relativamente estables que presentan formas características de comportarse o responder a un número variado de situaciones y se manifiestan específicamente en actitudes, hábitos, patrones de interacción interpersonal, motivos e intereses. Costa y McCrae consideran cinco factores de personalidad: “neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, amabilidad (o amabilidad) y escrupulosidad”. El neuroticismo es la tendencia general a experimentar emociones negativas como el miedo, la melancolía, la vergüenza, la ira, la culpa y el asco, a tener ideas irracionales, a ser menos capaz de controlar los propios impulsos y a afrontar el estrés peor que otras personas.

El neuroticismo parece favorecer la percepción de los estímulos como más amenazantes y ansiolíticos, influyendo así en un gran número de aspectos de la vida laboral y personal. Algunas investigaciones indican que el neuroticismo se relaciona negativamente con la percepción de satisfacción con la vida (Magnus et al., 1993). Correlaciona positivamente con reacciones hostiles a eventos estresantes y está íntimamente relacionado con respuestas de afrontamiento no adaptativas (Caprara, Barbanelli y Borgogni, 1995). En general, coincide con medidas como ansiedad crónica, afecto negativo, depresión, hostilidad o vulnerabilidad emocional. Cuando las presiones ambientales son altas, las personas con bajos niveles de neuroticismo logran un mejor desempeño que las personas con alto neuroticismo.

En el estudio de Hart, Wearing y Headey (1995), se concluyó que los rasgos de personalidad son los determinantes con mayor impacto en el malestar psicológico y el bienestar de los agentes policiales, y el neuroticismo se mostró como un predictor

significativo de la calidad de vida percibida. Además, aunque la extraversión influyó positivamente en la calidad de vida percibida, no tuvo el mismo impacto que el neuroticismo. El neuroticismo y la extraversión predijeron el uso de estrategias de afrontamiento del estrés y los tipos de experiencias (problemáticas o motivadoras) encontradas en el trabajo. En cuanto a la capacidad del modelo de los cinco grandes para predecir el éxito en la profesión, la variable neuroticismo predice una baja satisfacción laboral y un aumento de la reactividad ante las amenazas y la evitación de posibles daños (Carver, 1997).

En cuanto a la capacidad del modelo de los cinco grandes para predecir el éxito profesional, según Olmedo (2009), las investigaciones de Carver, Sutton y Scheier (2000) concluyen que el neuroticismo predice una mayor rotación laboral y organizacional. Zellars, Perrewé y Hochwarte (2000), aplicando el inventario de agotamiento de Maslach (MBI) y el cuestionario de los cinco grandes (BFQ) al personal del hospital, encontraron relaciones positivas entre los tres factores del síndrome de agotamiento y los rasgos de personalidad. Siguiendo esta línea de investigación, Ghorpade, Lackritz y Singh (2007) realizaron un análisis regresivo de las respuestas de 265 profesores universitarios al MBI y al BFQ, encontrando que la despersonalización se relaciona negativamente con la amabilidad y el neuroticismo. Finalmente, la realización personal tiene una asociación negativa con el neuroticismo (Roth y Pinto, 2010).

En resumen, existe un creciente cuerpo de evidencia empírica que respalda las relaciones del neuroticismo con las respuestas al estrés y otros indicadores de bienestar y salud, mientras que esta evidencia es más limitada para otros rasgos de personalidad. Por ello, en el presente estudio hemos profundizado en el análisis del papel moderador del neuroticismo en la relación entre el clima laboral y el burnout de los trabajadores.

Con base en la literatura aquí revisada, esta investigación analiza las relaciones entre la falta de apoyo del grupo de trabajo y el burnout en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las características de personalidad, el neuroticismo y la extraversión se proponen como moderadores de la relación entre falta de apoyo y burnout. Se establecen las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1 (H1): *“La falta de apoyo grupal predice el burnout, y esta relación está moderada por el neuroticismo”*.

Hipótesis 1A (H1a): *“El neuroticismo modera la relación entre la falta de apoyo grupal y el agotamiento emocional”*.

Hipótesis 1B (H1b): *“El neuroticismo modera la relación entre la falta de apoyo grupal y la despersonalización”*.

Hipótesis 1C (H1c): *“El neuroticismo modera la relación entre la falta de apoyo grupal y la realización personal”*.

## MÉTODO

### Participantes

La investigación se lleva a cabo sobre una muestra voluntaria de 237 personas, 75.95% hombres y 24.05% con una media de edad de 37.72 años, pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) en España, en situación de servicio activo, que realizan de forma habitual labores de seguridad ciudadana. El 35,4% de los participantes eran solteros, 27,8% casados, 10,5% divorciados y 26,2% viviendo en pareja. El 49,5% habían completado la Educación Secundaria, 37,1% tenían estudios de Bachillerato y el 13,5% tenían estudios universitarios. La edad media de ingreso en la organización eran los 23,2 años y la media de antigüedad eran 14,04 años. El 48,5% de los participantes no tenía hijos, el 30,4% tenía solo un hijo y el 20,4% tenía dos hijos o más. La mayoría de los participantes (76,8%) realizaba turnos.

### Instrumentos

"Neuroticismo": se evaluó con el Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R), que ofrece una medida abreviada de las cinco principales dimensiones de la personalidad del adulto (Costa y McCrae, 1999): neuroticismo, extraversión, apertura, amabilidad y responsabilidad mediante 240 ítems. Se responde en una escala tipo Likert de cinco opciones (en función del grado de adherencia). Aunque se responde el cuestionario entero, las respuestas relevantes en esta investigación son las relativas al neuroticismo (N). EN este estudio, la fiabilidad por alfa de Cronbach fue de  $\alpha = 0,87$  para el neuroticismo.

“Burnout”: el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) (Maslach y Jackson, 1986 en su adaptación a la población española de Gil-Monte (2007), que permite evaluar tres dimensiones: Cansancio emocional con 9 ítems, Despersonalización formada por 5 ítems y Realización Personal con 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo (Molina et al., 2018). En el presente estudio, los valores del alfa de Cronbach fueron superiores a 0,70 para todas las dimensiones. Agotamiento emocional  $\alpha = 0,83$ , Despersonalización  $\alpha = 0,74$  y Realización profesional  $\alpha = 0,85$ . Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización las puntuaciones altas corresponden a sentimientos elevados de burnout, en la subescala de Realización personal en el trabajo las puntuaciones bajas corresponden a sentimientos elevados de burnout (Molina et al. 2018).

“Falta de respaldo del grupo de trabajo”: se evaluó utilizando la subescala de apoyo del grupo de trabajo del Cuestionario de la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) (Aguilar, Preciado y Pando, 2007). La subescala consta de 3 ítems: “Mis compañeros de trabajo no apoyan mis objetivos profesionales”, “Mis compañeros de trabajo no me ofrecen suficiente protección frente a las demandas laborales injustas de los jefes” y “Mis compañeros de trabajo no me dan suficiente ayuda cuando la necesito”. Las respuestas se calificaron en una escala tipo Likert de 7 alternativas, que oscilan desde 1 (“totalmente en desacuerdo”) a 7 (“totalmente de acuerdo”). A pesar de la brevedad de la escala, el valor alfa de Cronbach para el presente estudio fue adecuado ( $\alpha = 0,75$ ).

## **Procedimiento**

El comité ético de la UNED aprobó el proyecto con el número de protocolo 07172018 (fecha de aprobación: 17 de julio de 2018). Los participantes se distribuyeron en 20 grupos de entre 10 y 15 personas por grupo, y cada grupo completó todos los cuestionarios al mismo tiempo en una sala preparada específicamente para este fin. Los participantes fueron informados del objetivo de la investigación y de las condiciones de anonimato y voluntariedad de su participación. Aquellos que aceptaron participar fueron invitados a completar el cuestionario de forma individual después de firmar el consentimiento informado. Uno de los miembros del equipo de investigación estuvo presente mientras los participantes completaban la encuesta para resolver dudas y

responder preguntas. Los cuestionarios cumplimentados en formato papel se entregaron en sobre cerrado al miembro del equipo de investigación.

## RESULTADOS

El análisis de correlacional (Tabla 1) muestra que la falta de respaldo de grupo correlaciona positiva y significativamente con cansancio emocional y despersonalización y negativa y significativamente con realización personal. El cansancio emocional y la despersonalización correlacionan ambas negativa y significativamente con la realización personal y entre ellas correlacionan de forma significativa y positiva. Estos resultados confirman preliminarmente la hipótesis propuesta.

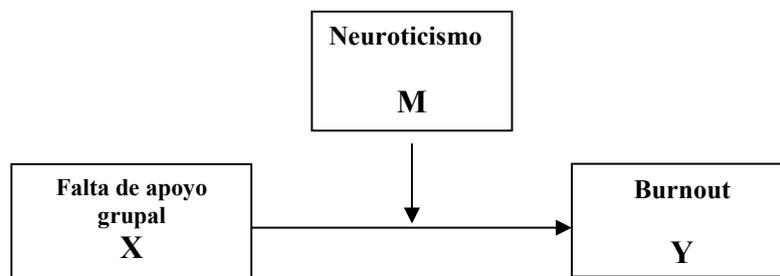
Variables	Mean	SD	Rango	1	2	3	4
1. Falta de respaldo del grupo	8.19	3.84	3-21				
2. Cansancio emocional	28.51	12.49	7-52	0.603**			
3. Despersonalización	18.50	5.77	6-29	0.566**	0.826**		
4. Realización personal	23.02	10.79	4-46	-0.601**	-0.821**	-0.800**	
5, Neuroticismo	49.73	9.10	27-70	0.270**	0.353**	0.303**	-0.376**

\*\*  $p < .01$

**TABLA 1.** Matriz de correlación de Pearson entre variables de investigación

Con respecto al análisis macro con el Proceso de Hayes (2013), se utilizó el modelo de moderación simple (Modelo 1) con la variable moderadora cuantitativa (Figura 3). En todos los análisis, el número de muestras bootstrap utilizadas fue de 10.000 a un nivel de confianza del 95 %. En todos los casos se obtuvieron tres coeficientes: el coeficiente b2 estima el efecto principal de la variable moderadora

Neuroticismo (M) sobre la variable criterio Burnout (Y); el coeficiente  $b_1$  estima el efecto de la variable predictora Falta de apoyo grupal (X) sobre el criterio Burnout (Y); y el coeficiente  $b_3$  estima el efecto de la interacción de los predictores sobre el criterio burnout (Y).

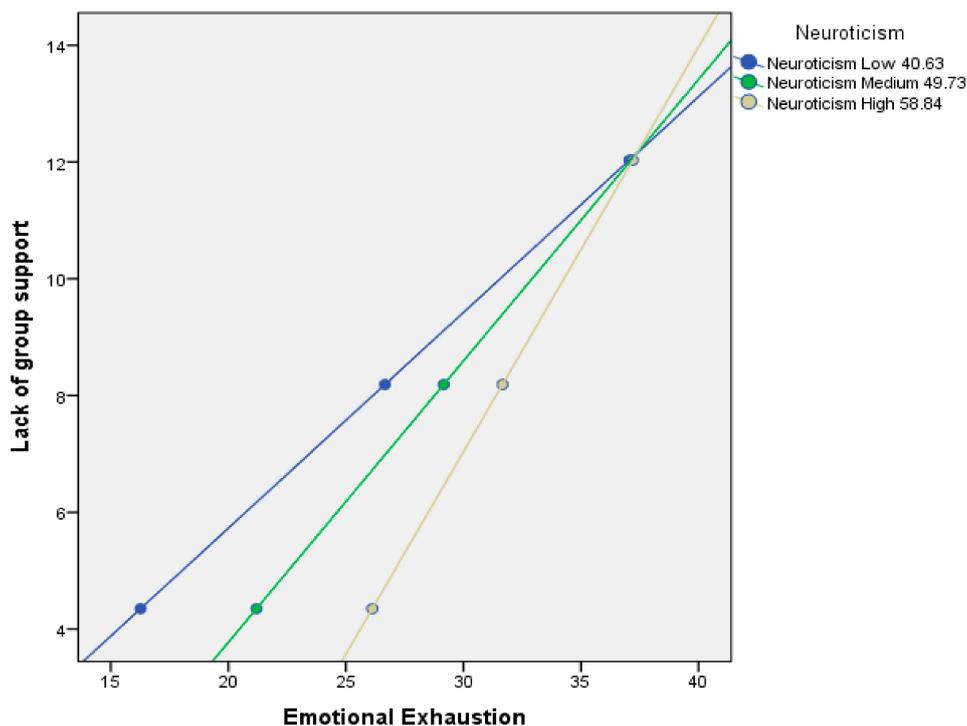


**FIGURA 3.** Modelo de moderación que representan el neuroticismo como factor de regulación del efecto de la falta de apoyo grupal sobre el agotamiento

En la variable moderadora Neuroticismo se consideraron tres niveles ( $\pm 1$ SD): neuroticismo bajo (40,63), neuroticismo medio (49,73) y neuroticismo alto (58,84).

En relación a la Hipótesis H1a, los resultados indican que los tres coeficientes obtenidos en el análisis de regresión fueron significativos. El efecto del neuroticismo fue significativo ( $B$  [Neuroticismo] = 0.84,  $p < 0.0008$ ; [95%LLCI = 0.51/ULCI = 1.17]), el efecto de X fue significativo ( $B$  [Falta de apoyo grupal] = 5.52,  $p < 0.000$ ; [95%LLCI = 3.49/ULCI = 7.55]), y la interacción también fue significativa ( $B$  [Falta de apoyo grupal  $\times$  Neuroticismo]) =  $-0.07$ ,  $p < 0.0003$ ; [95 % LLCI =  $-0,11$ /ULCI =  $-0,03$ ]). El modelo explicó un total del 43% de la varianza, y la interacción se debió a un aumento del 0,03% ( $p = 0,0003$ ).

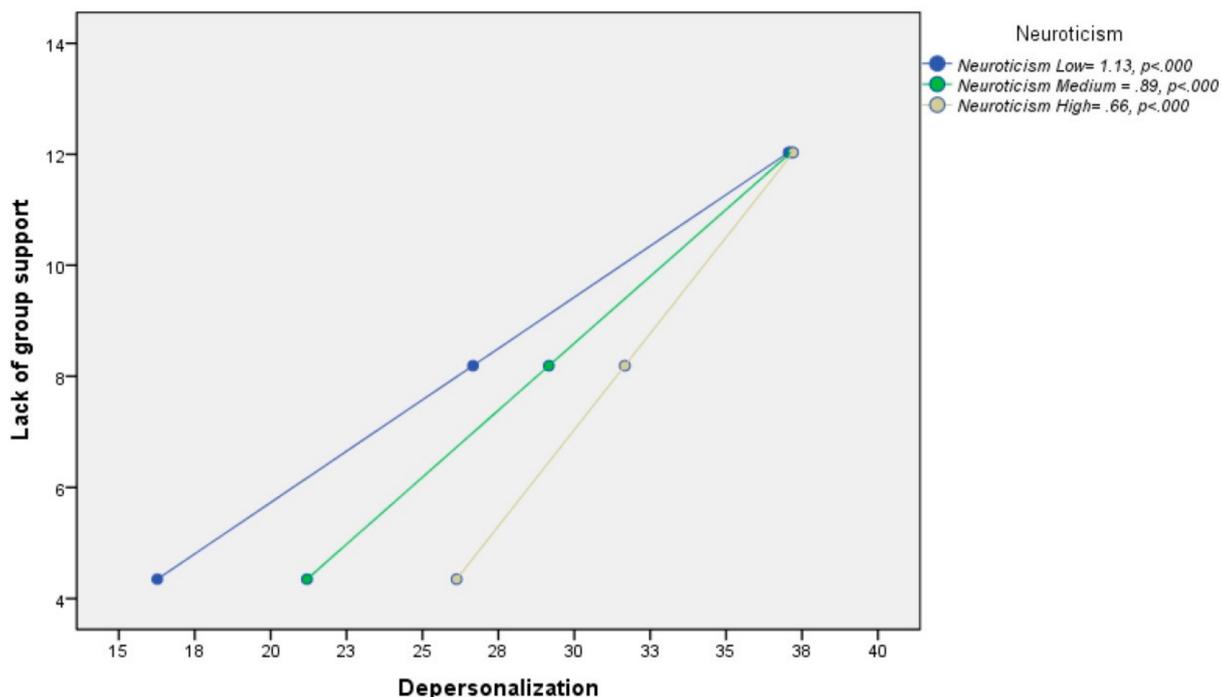
Al analizar el efecto condicional de X sobre Y, obtenemos que el efecto del agotamiento emocional sobre la falta de apoyo grupal fue estadísticamente significativo en los tres niveles de neuroticismo, es decir, en personas con neuroticismo bajo ( $X \rightarrow YIM = 40,63 = 2,70$ ,  $p < 0,000$ ; [95%LLCI = 2.11/ULCI = 3.30]), neuroticismo medio ( $X \rightarrow YIM = 49.73 = 2.07$ ,  $p < 0.001$ ; [95%LLCI = 1.71/ULCI = 2.43]) y neuroticismo alto ( $X \rightarrow YIM = 58.84 = 1,44$ ,  $p < 0,001$ ; [95% LLCI = 1,06/ULCI = 1,81]) (Figura 4).



**FIGURA 4.** Efecto condicional de la falta de apoyo grupal sobre el agotamiento emocional en función de la moderación del neuroticismo

En relación a la hipótesis H1b, los resultados mostraron que los tres coeficientes fueron significativos. El efecto del neuroticismo fue significativo ( $B$  [Neuroticismo] = 0.31,  $p < 0.0002$ ; [95%LLCI = 0.15/ULCI = 0.47]), el efecto de  $X$  fue significativo ( $B$  [Falta de apoyo grupal] = 2.18,  $p < 0.001$ ; [95%LLCI = 1.18/ULCI = 3.17]) y la interacción ( $B$  [Falta de apoyo  $\times$  Neuroticismo]) fue significativa =  $-0.03$ ,  $p < 0.005$ ; [95% LLCCI =  $-0.04$ /ULCI =  $-0.007$ ]). El modelo explicó un total del 36,6% de la varianza, y el aumento de la varianza debido a la interacción fue del 0,02% ( $p = 0,005$ ).

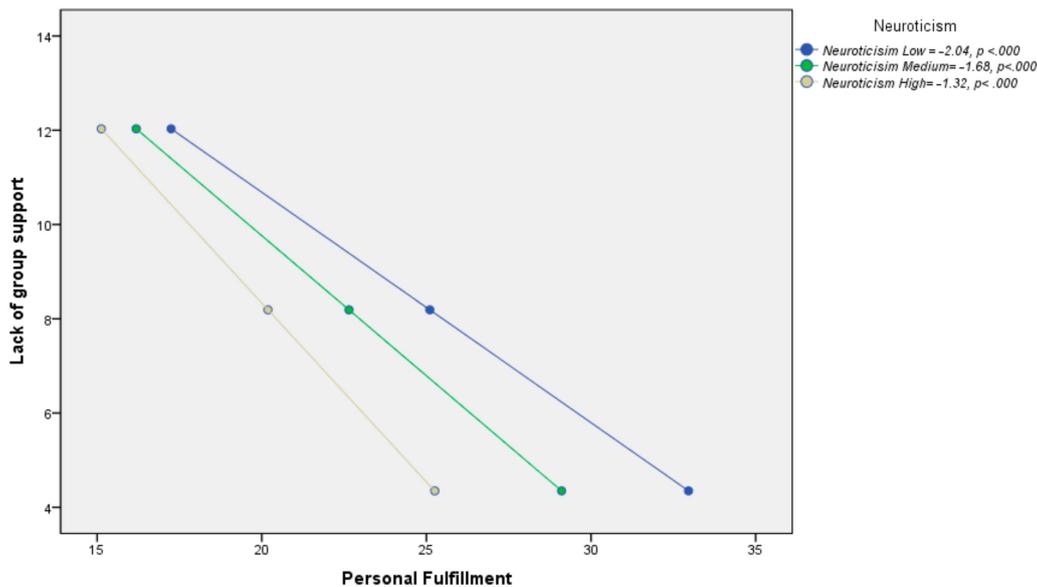
En cuanto al efecto condicional de  $X$  sobre  $Y$ , se encontró que el efecto de la falta de apoyo sobre la despersonalización fue estadísticamente significativo entre los participantes con baja ( $X \rightarrow YIM = 40.63 = 1.13$ ,  $p < 0.001$ ; [95%LLCI = 0.83/ULCI = 1,42]), neuroticismo medio ( $X \rightarrow YIM = 49,73 = 0,89$ ,  $p < 0,001$ ; [95% LLCI = 0,71/ULCI = 1,07]) y alto ( $X \rightarrow YIM = 58,84 = 0,66$ ,  $p < 0,001$ ; [95% LLCI = 0,47/ULCI = 0,84]) (Figura 5).



**FIGURA 5.** Efecto condicional de la falta de apoyo grupal sobre la despersonalización en función de la moderación del neuroticismo

En relación con la hipótesis H1c, los tres coeficientes resultaron significativos. En otras palabras, el efecto del neuroticismo fue significativo ( $B$  [Neuroticismo] =  $-0.60$ ,  $p < 0.0001$ ; [95%LLCI =  $-0.88$ /ULCI =  $-0.30$ ]), el efecto de X fue significativo ( $B$  [Falta de apoyo] =  $-3.67$ ,  $p < 0.001$ ; [95 % LLCI =  $-5.44$ /ULCI =  $-1.89$ ]), y la interacción fue significativa ( $B$  [Falta de apoyo  $\times$  Neuroticismo] =  $0.04$ ,  $p < 0.01$ ; [95 % LLC =  $0.007$ /ICUL =  $0.07$ ]). El porcentaje de varianza explicado por el modelo completo fue de 42,5%, y el incremento por la interacción fue de 0,01% ( $p = 0,016$ ).

Al analizar el efecto condicional de X sobre Y en los diferentes valores del moderador neuroticismo, se encontró nuevamente que el efecto de la falta de apoyo sobre la realización personal fue estadísticamente significativo para bajo ( $X \rightarrow YIM = 40.63 = -2.04$ ,  $p < 0,000$ ; [95 % LLCI =  $-2,56$ /ULCI =  $-1,52$ ]), medio ( $X \rightarrow YIM = 49,73 = -1,68$ ,  $p < 0,000$ ; [95 % LLCI =  $-1,99$ /ULCI =  $-1,36$ ]) y alto neuroticismo ( $X \rightarrow YIM = 58,84 = -1,32$ ,  $p < 0,000$ ; [95% LLCCI =  $-1,64$ /ULCI =  $-0,99$ ]). Sin embargo, en este caso, el efecto de la variable predictora falta de apoyo sobre el criterio burnout fue negativo, como se mencionó en el análisis correlacional (Figura 6).



**FIGURA 6.** Efecto condicional de la falta de apoyo grupal sobre la realización personal en función de la moderación del neuroticismo.

## DISCUSIÓN

El objetivo de nuestra investigación ha sido analizar el papel del neuroticismo en la relación entre la falta de apoyo del grupo de trabajo y el síndrome de burnout en sujetos que se dedican a una profesión potencialmente estresante, como es la que desempeñan los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Los resultados obtenidos confirman las hipótesis propuestas, pues el efecto de la interacción entre la falta de apoyo grupal y el neuroticismo fue significativo para el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Por otro lado, al analizar los efectos condicionales de la falta de apoyo grupal sobre el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, estos efectos fueron significativos para todos los niveles de neuroticismo. En el agotamiento emocional, cuando la falta de apoyo grupal es baja, los participantes con menor neuroticismo muestran menos agotamiento, mientras que aquellos con puntuaciones altas muestran más agotamiento emocional. Sin embargo, cuando aumenta la falta de apoyo grupal, las puntuaciones de los tres grupos son similares, siendo mayor el agotamiento emocional para todos los niveles de neuroticismo. En el análisis de la relación entre la falta de apoyo grupal y la despersonalización se observó un resultado similar. Cuando la falta de apoyo grupal es baja, los participantes con neuroticismo bajo muestran menos despersonalización, pero

cuando la falta de apoyo aumenta, las puntuaciones de los tres grupos se asemejan. En cuanto a la realización personal, cuando la falta de apoyo grupal es baja, los participantes con neuroticismo alto muestran una menor realización personal que los de las otras dos categorías. Cuando aumenta la falta de apoyo, las puntuaciones de realización personal de los tres grupos de neuroticismo se acercan, pero sigue siendo menor la realización personal de los individuos altos en neuroticismo.

Estos resultados no son en modo alguno concluyentes, pero las tendencias apuntan a que las personas que muestran un mayor desajuste emocional (por ejemplo, son más inestables emocionalmente) tienen menos recursos emocionales y personales, así como una tendencia a dejar de considerar a los usuarios como personas, tratándolos como si fueran objetos. Además, las personas más inestables emocionalmente tienden a sentirse menos eficaces y realizadas en su trabajo. Los hallazgos obtenidos se encuentran en la misma línea que los resultados obtenidos en el metaanálisis realizado por Alarcón, Eschleman y Bowling (2009), que mostró la relación negativa entre estabilidad emocional y agotamiento emocional y entre estabilidad emocional y despersonalización. Aunque los autores de la revisión no propusieron hipótesis específicas para el neuroticismo, sus hallazgos marcaron una línea de investigación que fue seguida por otros trabajos. Específicamente, Lue et al. (2010) verificaron la relación entre el neuroticismo y el agotamiento entre los médicos residentes de primer año en un estudio nacional en Taiwán. Estos trabajos coinciden con la propuesta de Bakker et al. (2010), según la cual las características de personalidad afectan la percepción de las demandas y recursos del trabajo. En particular, las personas con alto nivel de neuroticismo reportaron mayores demandas laborales.

Por tanto, en cuanto a los factores de personalidad, los resultados indican que el neuroticismo elevado supone un mayor factor de riesgo para la aparición de burnout, actuando el apoyo grupal como factor protector. Estos resultados son consistentes con los hallazgos obtenidos por Hart et al. (1995), que informan correlaciones significativas entre el neuroticismo y el estrés laboral. También coinciden con los hallazgos de otros autores (Caprara, Barbanelli y Borgogni, 1995; Fabes y Eisenberg, 1997), que concluyen que el neuroticismo está estrechamente relacionado con respuestas de afrontamiento no adaptativas, y con resultados en los que se obtienen correlaciones significativas y positivas entre agotamiento emocional y despersonalización (Deary, Agius y Sadler, 1996; Zellars y Perrewé, 1997) y correlaciones negativas con la

realización personal en el trabajo (Zellars, Perrewé y Hochwarter, 2000). Sin embargo, en nuestra investigación, la realización personal no fue significativa.

Los resultados obtenidos en nuestro estudio indican una relación significativa entre algunos de los cinco grandes factores de personalidad, en particular, el neuroticismo, y las tres dimensiones del burnout. Nuestros hallazgos están en línea con las sugerencias realizadas por Scheier y Carver (1992), que defienden que el neuroticismo predice un bajo bienestar psicológico y físico y está relacionado con un aumento de la reactividad a las amenazas y a la evitación de posibles daños, asociado con un aumento de los niveles de estrés. En la misma línea se encuentran los resultados obtenidos por Zellars et al. (2000) con personal hospitalario y con los resultados de Ghorpade et al. (2007) en personal docente y otros investigadores con estudiantes universitarios (Celik y Oral, 2013). Si bien estos resultados no permiten establecer una relación causal entre las variables, sí parecen confirmar que, en este colectivo de trabajadores dedicados a labores policiales, los rasgos de neuroticismo y estrés laboral percibido están relacionados entre sí. Es decir, existe una correlación positiva y significativa entre el neuroticismo y el agotamiento, como sugieren estudios recientes con policías de otros países (Masood et al., 2017).

Estudios con muestras de anestesistas también aportan evidencia coincidente con el presente estudio. El neuroticismo influye constantemente en la evaluación del estrés y el afrontamiento y, en consecuencia, en el desarrollo del agotamiento (Van Der Wal, Wallage y Bucx, 2018). En la misma línea, otros trabajos han dado como resultado que el neuroticismo tiene efectos directos sobre el agotamiento emocional y la despersonalización de las enfermeras. Los autores sugieren que los programas de intervención deben centrarse en ayudar a las enfermeras a aumentar su regulación emocional para que puedan prevenir y afrontar con éxito futuras situaciones de agotamiento (Fornés et al., 2019). Estos hallazgos también están en línea con los de los estudios sobre los rasgos de personalidad y el agotamiento de los médicos residentes holandeses (Prins et al., 2018). El neuroticismo se relacionó significativamente con el burnout de los residentes de todas las especialidades, pero esta relación fue más fuerte en los residentes de especialidades como cirugía o especialistas de apoyo (anestesistas, medicina nuclear, radioterapia, entre otros) que en los residentes de medicina general. Estos hallazgos fueron significativos incluso cuando se controló por género y

algunas características del entorno laboral, como la autonomía y la satisfacción con la relación entre el trabajo y la vida privada.

## CONCLUSIONES

### **Limitaciones y Líneas de Investigación Futuras**

Hay que tener en cuenta algunas limitaciones importantes en esta investigación. En primer lugar, se utilizó una muestra reducida de sujetos, lo que implica que no es representativa de la población, y esto impide generalizar los resultados. Además, toda la muestra pertenecía a la misma organización policial, y aunque esto permite analizar una situación más homogénea, sería de gran interés ampliar el estudio a otros cuerpos policiales, como las policías locales y autonómicas. Por otro lado, esporádicamente, las respuestas ofrecidas en los autoinformes pudieron verse afectadas por el comportamiento de simulación de los encuestados distorsionando los resultados. El inventario NEO PI-R cuenta con escalas de sinceridad para prevenir este problema, sin embargo, estas escalas no están disponibles en el cuestionario MBI ni en el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (Widhiarso, Steyer y Ravand, 2019). Esta investigación no tuvo en cuenta la discapacidad social, lo que afecta al resultado de las encuestas aplicadas. Si bien los resultados obtenidos por los participantes en el inventario NEO PI-R no invalidaron las pruebas, en futuras investigaciones recomendamos tener en cuenta las escalas de sinceridad para eliminar a los participantes que distorsionan sus respuestas. Además, entre los potenciales moderadores de la relación entre el ambiente de trabajo y el burnout, solo el neuroticismo fue considerado en este estudio. Entre las variables personales que se podrían haber analizado se encuentran la extraversión y las fortalezas personales, como la resiliencia, el optimismo o las funciones ejecutivas (Bailey, 2017).

Los aspirantes a ingresar a las fuerzas policiales deben superar un exhaustivo proceso de selección. En cuanto a su capacidad psicológica, deben realizar diferentes cuestionarios de inteligencia y personalidad, así como una entrevista personal realizada por varios psicólogos. Los entrevistadores utilizan los resultados de estos cuestionarios de personalidad para explorar la adaptación al estrés de los candidatos y seleccionar aquellos que previsiblemente se adaptan mejor a los altos niveles de estrés a los que estarán expuestos. Es muy útil conocer qué factores de personalidad pueden afectar el desempeño futuro de sus tareas. Entre otras razones, esta selección tiene consecuencias

muy relevantes para el bienestar de los ciudadanos, para la seguridad de los grupos sociales, y para la promoción profesional y el desarrollo de la carrera de los propios policías. Los presentes hallazgos aportan información sobre la influencia de los factores de personalidad en la tendencia a sufrir síntomas disfuncionales por estresores en el ambiente laboral. Como sugirieron recientemente estudios en otros campos profesionales, los rasgos de personalidad predecirían directamente el agotamiento emocional (Li, Wang y Guo, 2018). Esta información puede ayudar a predecir el desempeño de un trabajador frente a una tarea específica que puede generar altos niveles de estrés. Además, estos hallazgos sugieren la conveniencia de diseñar programas de intervención que refuercen las fortalezas personales para favorecer el afrontamiento efectivo de situaciones estresantes. Las fortalezas personales como la resiliencia, el optimismo o la esperanza son rasgos y competencias que tienen un efecto protector en las personas, están orientadas a incrementar el bienestar de los individuos y sus comunidades, y pueden aplicarse en una amplia gama de situaciones (Sinclair et al., 2018).





## CAPÍTULO 3

### EL PAPEL MODERADOR DE LA EXTRAVERSIÓN Y EL NEUROTICISMO EN LA RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA EN EL TRABAJO, BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL.

Publicado:

Farfán, J., Peña, M., Fernández-Salineró, S. & Topa, G. (2020). The Moderating Role of Extroversion and Neuroticism in the Relationship between Autonomy at Work, Burnout, and Job Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 8166. doi:10.3390/ijerph17218166



### **CAPÍTULO 3: EL PAPEL MODERADOR DE LA EXTRAVERSIÓN Y EL NEUROTICISMO EN LA RELACIÓN ENTRE AUTONOMÍA EN EL TRABAJO, BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL.**

#### **Resumen**

**Objetivos:** El propósito principal de este proyecto de investigación fue determinar la relación existente entre la autonomía en el trabajo con, por un lado, el burnout y, por otro lado, la satisfacción laboral, teniendo en cuenta el aspecto moderador de los factores de personalidad extraversión y neuroticismo.

El presente estudio pretende servir como guía para especialistas en reclutamiento, dueños de negocios y diseñadores de puestos, incentivándolos a tomar en cuenta todas estas variables para fomentar el desarrollo de organizaciones sanas y competitivas. En esta investigación no se han introducido moderadores ambientales que pudieran interferir con el resultado. Se ha centrado en el estudio de los factores de personalidad de los trabajadores, considerando que las funciones profesionales desempeñadas por los trabajadores eran similares.

**Método:** El estudio se llevó a cabo con la participación voluntaria de 971 personas (553 mujeres y 418 hombres). La media de edad fue de 37.58 años y la mayoría había cursado estudios universitarios (485 personas) o bachillerato (202 participantes). A los participantes les fueron aplicados los siguientes instrumentos de evaluación: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para medir el nivel de burnout de los participantes; el cuestionario Mini-IPIP, de Donnellan, Oswald, Baird y Lucas (2006) para medir los factores de personalidad extraversión y neuroticismo; la Escala Breve de Satisfacción Laboral Afectiva (BIAJS) de Thompson y Phua (2012); y el Cuestionario de Contenido de Trabajo (JCQ) de Karasek (1985) para medir la dimensión autonomía en el trabajo.

**Resultado:** Los resultados obtenidos indican que quienes disfrutaban de una mayor autonomía laboral tienen menores niveles de agotamiento emocional. El efecto se amplía en la medida en que aumenta el factor extraversión. Las variables de personalidad no son determinantes a la hora de influir directamente en las variables criterio. No obstante, los efectos de interacción sí han mostrado ser significativos, salvo en el caso del neuroticismo. Los resultados indican que no existen diferencias entre

quienes puntúan alto en extraversión y neuroticismo y el resto de la población en cuanto a predecir el agotamiento emocional o satisfacción laboral.

**Palabras clave:** burnout, agotamiento emocional, rendimiento, autonomía en el trabajo, satisfacción laboral, neuroticismo, extraversión.

## INTRODUCCIÓN

Garantizar la salud en el trabajo y promover organizaciones sostenibles son desafíos cada vez más importantes en el mundo actual. Dentro del campo de la promoción de la salud, el burnout es una variable que ha llamado mucho la atención en las últimas décadas debido a los cambios que se han producido en los entornos laborales (Gil-Monte, 2005). Es esencial entender qué causa el burnout y determinar el peso de sus diversos factores para poder predecirlo e intervenir en aquellas variables que propician su aparición. Una mejor comprensión del fenómeno también puede ayudar a establecer entornos satisfactorios tanto para los gerentes como para los empleados.

Son muchos los estudios que relacionan el estrés con el burnout (Hobfoll y Freedy, 2017; Khamisa, Peltzer, Ilic y Oldenburg, 2017) y, de hecho, el burnout puede definirse como un Síndrome de estrés laboral crónico (Guedes y Gaspar, 2016). También se ha demostrado que el agotamiento emocional es el elemento clave del burnout (Martínez, 2015), haciendo patente la necesidad de encontrar nuevas formas de abordar este fenómeno. La despersonalización y los bajos niveles de realización personal son los otros dos componentes del constructo (Gil-Monte, 2005).

Algunas investigaciones recientes (García et al., 2013; Jiménez, Jara y Celis, 2012; Yeh, 2016) han encontrado relaciones inversas entre la satisfacción laboral y el burnout, aunque otros que han explorado esta idea con más profundidad argumentan que, de hecho, son ciertos componentes del burnout, como el agotamiento emocional, los que se correlacionan estrechamente con esta variable (Portero de la Cruz y Abellán, 2015). Otros autores también han encontrado que la relación entre satisfacción laboral y agotamiento emocional está moderada por variables contextuales vinculadas al entorno laboral (Alves y Guirardello, 2016), destacando así la importancia de las variables moderadoras, que han sido muy poco estudiadas hasta la fecha. Estas limitaciones hacen

patente la necesidad de desarrollar modelos más amplios que reflejen la complejidad del entorno laboral.

En la presente investigación el interés se centra en evaluar las consecuencias afectivas del clima laboral, por lo que se dirigirá la atención hacia el agotamiento emocional, el cual ha demostrado ser un factor relevante en los procesos organizacionales (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Para comprender las organizaciones modernas, es importante desarrollar modelos de interacción que incluyan factores disposicionales y situacionales. En este sentido, la teoría de las demandas-recursos del trabajo (Bakker y Demerouti, 2013) enfatiza la importancia de determinar no solo los recursos laborales disponibles sino también los recursos personales a los que el individuo puede recurrir para hacer frente a las demandas de su profesión. Específicamente, las demandas laborales se refieren a cualquier aspecto físico, psicológico, organizacional o social que requiere un esfuerzo por parte del trabajador (Demerouti et al., 2001), considerando que los recursos laborales son aquellos aspectos físicos, psicológicos y organizacionales del trabajo que pueden (a) reducir las demandas del trabajo y sus costes fisiológicos y psicológicos asociados, (b) ser decisivos para asegurar que se cumplan los objetivos relacionados con el trabajo, o (c) estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker y Demerouti, 2013).

En la línea de esta teoría, se ha puesto de manifiesto que las demandas generalmente están vinculadas a procesos relacionados con resultados negativos para la salud o el agotamiento emocional (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003). Los recursos, a su vez, están vinculados a procesos como la satisfacción y el compromiso (Gorgievski-Duijvesteijn y Bakker, 2010), este último entendido como el esfuerzo voluntario o el compromiso del empleado con el trabajo.

Además, las demandas y los recursos están relacionados con la creación de puestos de trabajo que se centran en el rediseño del puesto en función de las características de los empleados (Tims, Bakker y Derks, 2012). Investigaciones recientes (Van den Broeck et al., 2016; Huang, Wang y You, 2016) sugieren que la forma en que el individuo evalúa el entorno es un aspecto clave para determinar su nivel de agotamiento emocional. Las largas horas de trabajo, la falta de autonomía y los altos niveles de interferencia entre el trabajo y la vida familiar, son factores que pueden afectar a la salud mental de los trabajadores y exacerbar los síntomas de agotamiento emocional. La

especificidad de cada entorno laboral, valorada por los empleados, es, por tanto, un factor clave para determinar los niveles de agotamiento emocional.

Por este motivo, algunas empresas están introduciendo innovaciones para reducir este problema. La técnica del job crafting facilita la adaptación del trabajador al desarrollo de sus tareas profesionales (Lorente-Alonso y Topa, 2019) porque permite diseñar el puesto de trabajo, adaptándolo a la forma de trabajar del empleado, en función de sus intereses, fortalezas y debilidades. Este sistema de trabajo permite reducir el agotamiento emocional, aumentando el rendimiento y la productividad.

El modelo de demanda-control del trabajo de Karasek (1976) explica el estrés laboral en función del equilibrio logrado entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control percibido por el trabajador. El modelo postula la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y los trastornos de salud, que son el resultado de una combinación de altas exigencias psicológicas en el trabajo y un bajo nivel de control sobre el mismo. También postula que un alto nivel de apoyo social percibido reduce el efecto del estrés laboral, mitigando así sus consecuencias adversas. Russell (2017) también encontró una correlación positiva entre la autonomía y la satisfacción laboral y Juárez et al. (2014) concluyeron que el control de los empleados sobre su tarea era un predictor efectivo de su salud laboral. La autonomía y la satisfacción, por lo tanto, parecen jugar un papel importante en el desarrollo del estrés laboral, y los puestos de trabajo se pueden categorizar en función de estos dos factores.

Sin embargo, el hecho de que un ambiente de trabajo pueda ser potencialmente estresante no implica necesariamente que todos los empleados desarrollen un síndrome de burnout. Cada persona gestiona el estrés e interpreta el entorno en el que trabaja de acuerdo con los factores de personalidad que le caracterizan y sus propias experiencias de vida individuales. Jiménez, Hernández y Gutiérrez (2000) encontraron que el estrés y el burnout surgen como resultado de la interacción entre variables propias del ambiente laboral y las propias de la personalidad del individuo. La personalidad juega un papel importante en el origen y desarrollo del estrés y el burnout, y aquellos individuos que son capaces de adoptar unas estrategias de afrontamiento adaptativas pueden hacer frente a las demandas de su entorno y alterarlo en su beneficio personal (Jiménez, Hernández y Gutiérrez, 2000).

Por lo tanto, los factores situacionales pueden ser interpretados de manera diferente por diferentes individuos. En este estudio, las diferencias de personalidad individuales

se evalúan utilizando el modelo de los cinco grandes factores de personalidad de McCrae y Costa (1985). Este modelo considera que la personalidad está configurada por cinco grandes dimensiones o factores: neuroticismo, extraversión, apertura mental, amabilidad y responsabilidad. En el ámbito que nos ocupa, diferentes investigaciones han mostrado relaciones de carácter significativo entre los factores de extraversión y neuroticismo con el agotamiento emocional (Fornés-Vives et al., 2019; Meymandpour y Bagheri, 2017) y la satisfacción laboral (Harari, Thompson y Viswesvaran, 2018; Portero y Vaquero, 2015), mientras que otras han sugerido que existen diferentes relaciones con la satisfacción laboral, dependiendo de los rasgos de personalidad específicos de cada individuo (Hosseinabadi et al., 2018). En consecuencia, creímos interesante incluir variables de personalidad en este estudio. La satisfacción laboral es uno de los aspectos más estudiados del clima laboral y, hasta la fecha, se han encontrado relaciones significativas entre ésta, el desempeño y la salud ocupacional (Chiang y San Martín, 2015), convirtiéndola en una variable clave para el desarrollo de organizaciones sustentables.

A la luz de lo anterior, este estudio propone un modelo integral que abarca tanto las variables situacionales como las disposicionales para evaluar su impacto en las variables dependientes. El objetivo principal de este proyecto de investigación es, por tanto, determinar la relación que existe entre la autonomía en el trabajo, el burnout y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta el efecto moderador de los factores de personalidad extroversión y neuroticismo. Los conceptos y variables incluidos en el estudio se describen a continuación.

**Autonomía laboral.** Generalmente, el control de los empleados sobre sus puestos de trabajo se ha medido utilizando dos subdimensiones teóricas diferentes, pero estrechamente relacionadas: la creatividad y la autoridad para tomar las propias decisiones, que algunos autores denominan autonomía en el trabajo (Hackman y Lawler, 1971; Karasek et al., 1998). La variable autonomía en el trabajo está ligada a la capacidad de los empleados para influir en los procesos organizacionales y tomar decisiones.

Además, otros estudios también han destacado que tener un mayor control sobre el propio trabajo conduce a una mayor satisfacción laboral y reduce los niveles de estrés (Chiang, Riquelme y Rivas, 2018). Por lo tanto, es interesante explorar cómo los rasgos

de personalidad moderan estas relaciones para llegar a una comprensión más profunda de cómo los empleados se adaptan a sus puestos de trabajo.

**Agotamiento Emocional.** Desde el principio, los autores que estudian el burnout han postulado que un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos de los empleados es un factor clave para comprender el impacto del entorno laboral (Gil-Monte, 2005). Desde el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha considerado el burnout como un factor de riesgo laboral e incluso ha destacado su potencial para poner en peligro la vida de los trabajadores. El agotamiento emocional es uno de los componentes más importantes del burnout y se caracteriza por la pérdida de energía, fatiga y sensación de agotamiento. En general, se ha definido como una forma inadecuada de hacer frente al estrés crónico (Saborío y Hidalgo, 2015). Peiró (2005) identifica la ausencia de control por parte del trabajador como un factor clave para comprender el burnout, y Jiménez, Hernández y Gutiérrez (2000) encontraron que el estado de salud estaba estrechamente relacionado con todas las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización), en particular, con el agotamiento emocional. Las personas que obtuvieron una puntuación alta en personalidad resistente tenían niveles más bajos de agotamiento emocional. Una personalidad resiliente, por lo tanto, parece desempeñar un papel importante en la reducción de la probabilidad de sufrir estrés y agotamiento.

Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1996) encontraron que la dimensión que más contribuía a los frecuentes sentimientos de burnout era el agotamiento emocional. Este hallazgo es consistente con lo informado por estudios que, utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI), encontraron que el agotamiento emocional era la dimensión que más correlacionaba con el burnout (Schaufeli y Dierendonck, 1993; Shirom, 1989). De igual forma, Portero y Vaquero (2015) concluyeron que el agotamiento emocional es una variable significativa en el desarrollo del burnout entre los trabajadores.

**Satisfacción Laboral.** La satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al propio trabajo e indica cómo se sienten los individuos en relación con los diferentes aspectos de su trabajo diario. En definitiva, es un sentimiento general que una persona tiene ante el trabajo y el grado en el que le gusta (Belkelman, 2004; Dinham y Scott, 2000). Se ha encontrado que este componente afectivo es muy importante en el estudio de las organizaciones y la gestión de equipos (Thompson y Phua, 2012). Los factores que influyen en la satisfacción

laboral incluyen el nivel de ingresos, las relaciones laborales y el nivel de control del empleado sobre las decisiones que se toman (Faragher, Cass y Cooper, 2005; Fernández-Salineró y Topa, 2019).

El estrés laboral puede afectar a la salud mental de los trabajadores, reduciendo así sus niveles de satisfacción laboral (Radimi et al., 2016). Hosseinabadi et al. (2018) encontraron una relación directa entre el control sobre el propio trabajo y la satisfacción laboral, es decir, con tener mayor libertad para tomar decisiones, lo que repercute en que los empleados realicen las tareas con mayor agrado.

La satisfacción laboral también está relacionada con variables de personalidad, como las orientaciones motivacionales (Fernández-Salineró y Topa, 2019). Por lo tanto, podemos concluir que las demandas laborales y el control del trabajo inciden en las variables de criterio afectivas (agotamiento emocional y satisfacción laboral) en función de las variables disposicionales de personalidad del sujeto, que en su conjunto configuran la perspectiva desde la que se evalúa el clima laboral (Elliot y Trash, 2002).

**Extroversión y Neuroticismo.** Muchos estudios han relacionado los rasgos de personalidad con la forma en que los trabajadores realizan sus tareas, con el objetivo de optimizar su rendimiento (Ghiselli, 1973; Hauser y García, 2017; Kramer et al., 2014; Palaïou y Furnham, 2016; Schmitt et al., 1984; Spain et al., 2014; Strauser et al., 2012). Comprender esta relación es muy útil tanto para seleccionar miembros del personal como para asignarlos a los puestos de trabajo que mejor se adapten a su personalidad. En general, se acepta que existen cinco rasgos o factores principales que pueden utilizarse para catalogar la estructura de la personalidad de cada individuo (Digman, 1990). Norman (1963) denominó a estos cinco factores principales de la personalidad extraversión, neuroticismo, apertura a la experiencia, escrupulosidad y amabilidad, y se ha llegado a un amplio consenso con respecto a su validez en el campo de la evaluación de la personalidad.

En el modelo de los cinco grandes factores de personalidad, el factor extraversión es la dimensión que mide la sociabilidad. Está asociada con el afrontamiento positivo ante la adversidad, así como a la sociabilidad, la asertividad y la actividad (Barrick y Mount, 1991). En el ámbito laboral, se ha sugerido que la extroversión es una variable que predice el ajuste en trabajos que requieren interacción y cooperación. Varios estudios han explorado la relación entre la extroversión y el burnout entre los empleados. Swider y Zimmerman (2010), por ejemplo, encontraron que aquellos que

obtuvieron una puntuación más baja en extraversión tenían más probabilidades de experimentar este síndrome que aquellos que obtuvieron una puntuación alta. La estabilidad emocional está potenciada en los extravertidos, o en quienes disfrutan interactuando con otras personas, lo que aumenta su resistencia al burnout (Morán, 2005). Por su parte, Meymandpour y Bagheri (2017) encontraron que cuando los empleados trabajaban principalmente desde casa (teletrabajo), los que puntuaban más bajo en extraversión tenían más probabilidades de experimentar burnout.

En el modelo de los cinco grandes factores de personalidad, el neuroticismo es la dimensión que mide la inestabilidad emocional. Está relacionada con la ansiedad, la depresión, la irritabilidad, la preocupación y la inseguridad, y parece ser un predictor eficaz del rendimiento en una amplia variedad de trabajos diferentes (Barrick y Mount, 1991). Algunos autores han encontrado una estrecha asociación positiva entre neuroticismo y burnout (Fornés-Vives et al., 2019), así como una relación inversa entre neuroticismo y satisfacción laboral (McCann, 2018).

Es interesante explorar el papel moderador de la extraversión y el neuroticismo en la relación entre autonomía en el trabajo, burnout y satisfacción laboral, ya que esto puede proporcionar información sobre el futuro desempeño laboral de los trabajadores. Así, el objetivo principal de este proyecto de investigación es evaluar la relación entre la autonomía en el trabajo y el burnout y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta el efecto moderador de la extroversión y el neuroticismo (Figura 7).

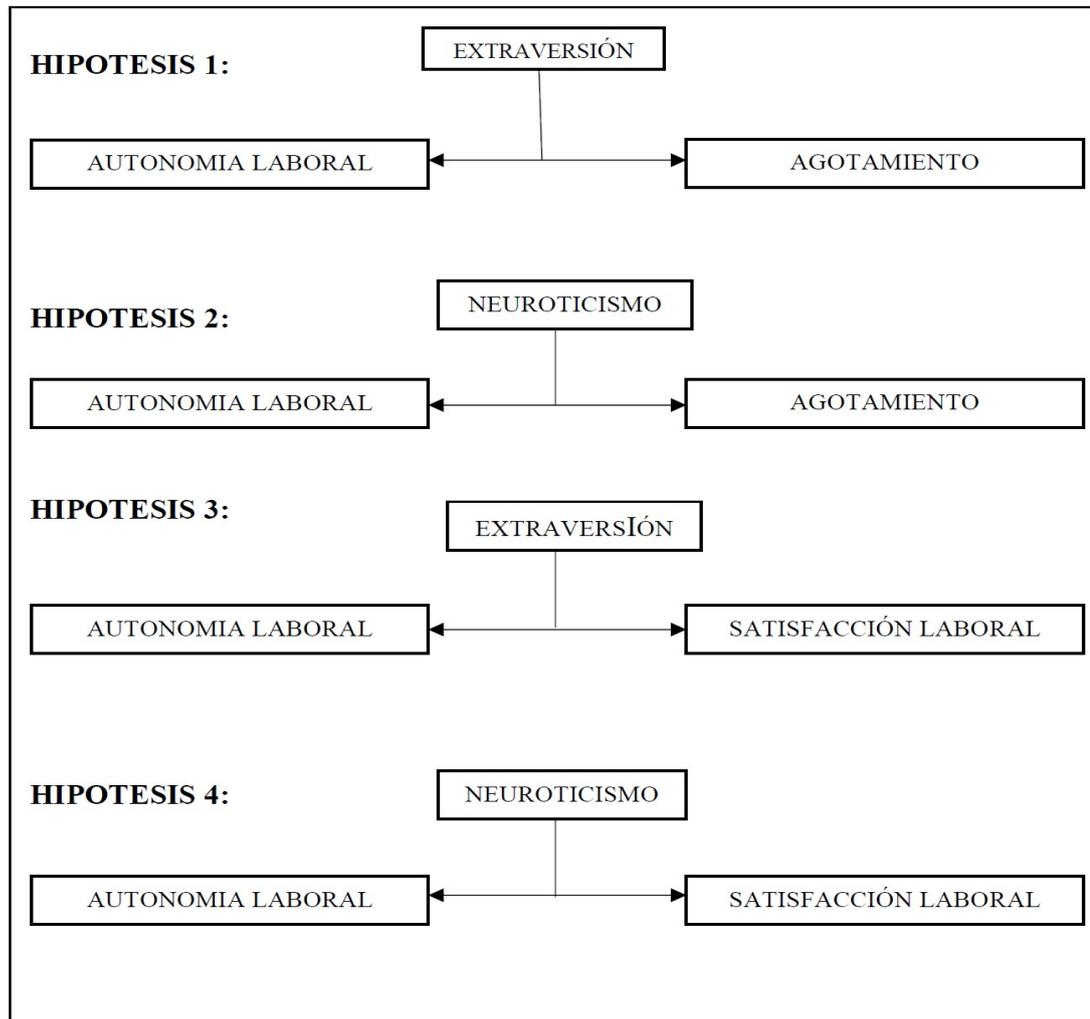
La hipótesis inicial en la que se basa el estudio es que los modelos de interacción que abarquen tanto las variables situacionales como las disposicionales ayudarán a los investigadores a obtener una comprensión más completa de la dinámica organizacional. Las hipótesis de trabajo propuestas son las siguientes:

Hipótesis 1 (H1): *La relación negativa entre autonomía en el trabajo y agotamiento emocional está moderada por la extraversión.*

Hipótesis 2 (H2): *La relación negativa entre autonomía en el trabajo y agotamiento emocional está moderada por el neuroticismo.*

Hipótesis 3 (H3): *La relación positiva entre la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral está moderada por la extraversión.*

Hipótesis 4 (H4): *La relación positiva entre la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral está moderada por el neuroticismo.*



**FIGURA 7.** Hipótesis de estudio

## MÉTODO

### Participantes

La muestra estaba compuesta por 971 personas (553 mujeres y 418 hombres) con una edad media de 37,58 años. Se obtuvo mediante un procedimiento de muestreo no probabilístico por conveniencia. La mayoría tenía título universitario (485 participantes) o titulación de educación superior (bachillerato español) (202 participantes) y todos participaron voluntariamente en el estudio.

En relación con el tipo de trabajo y la categoría del empleo de los participantes, los datos recogidos arrojaron los siguientes resultados: 95 personas (9,8%) ocupaban

puestos de dirección, 230 personas (23,7%) ocupaban cargos gerenciales medios, 482 personas (49,6%) ocupaban cargos técnicos y administrativos, y 164 personas (16,9%) ocupaban cargos organizacionales no calificados.

El cuestionario se administró individualmente, después de que cada participante hubiera dado su consentimiento informado. Los datos obtenidos se analizaron mediante el paquete estadístico SPSS (IBM, Armonk, NY, EE. UU.) para Windows 21.0.

## **Instrumentos**

Se utilizó la *Mini International Personality Item Pool Scale (Mini-IPIP)* (Donellan et al., 2006) para evaluar la extroversión y el neuroticismo. Este instrumento consta de 100 ítems que definen cinco dominios de personalidad: Estabilidad Emocional o Neuroticismo (ES), Extraversión (E), Intelecto (I), Amabilidad (A) y Responsabilidad (C). Cada dominio se mide a través de 20 ítems, redactados en forma de frases que describen comportamientos típicos de las personas. En su aplicación, se solicita a cada sujeto que evalúe el grado de precisión con que cada oración lo describe por medio de una escala de cinco opciones de repuesta, desde *muy en desacuerdo* con esta descripción de mí mismo hasta *muy de acuerdo* con esta descripción de mí mismo (Cupani et al., 2019).

El Cuestionario de Contenido Laboral (JCQ) de Karasek (1985) se utilizó para medir la autonomía en el trabajo. El JCQ es un instrumento objetivo de evaluación del riesgo psicosocial, que consta de 29 ítems, con fiabilidad y validez ampliamente demostradas (Escribá-Agüir, Más Pons y Flores Reus, 2001) que evalúa las demandas psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social (de compañeros y supervisores).

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es un instrumento que permite la operacionalización instrumental del burnout. Establece como criterios de evaluación las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En este estudio se utilizó la versión española del instrumento, adaptada por Salanova et al. (2000) para evaluar la dimensión de agotamiento emocional.

La satisfacción laboral de los participantes se evaluó mediante la Escala Breve de Satisfacción Laboral Afectiva (BIAJS) (Farager, Cass y Cooper, 2005). Este instrumento ha sido validado en cuanto a su consistencia interna, estabilidad temporal,

validez de criterio y convergente, e invariancia entre poblaciones de diferente nacionalidad y aquellas que realizan diferentes tipos de trabajos.

Todos los instrumentos fueron validados previamente y han demostrado su idoneidad en investigaciones de campo organizacionales previas (Martínez-Molina y Arias, 2018; Fernández y Topa, 2018).

## RESULTADOS

En primer lugar, realizamos un análisis exploratorio de todas las variables incluidas en nuestra investigación. Con base en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, confirmamos que nuestros datos se distribuyeron normalmente y nuestro análisis estadístico fue apropiado. Los valores de Kolmogorov-Smirnov superiores a 0,05 indican una distribución normal. En el análisis descriptivo de los 971 participantes se obtuvo una media de 3,64 (DT 0,90) en relación a la variable predictora (autonomía en el trabajo). La media obtenida para la primera variable criterio (agotamiento emocional) fue de 2,56 (DT 0,85) y para la segunda variable criterio (satisfacción laboral) fue de 3,45 (DT 0,99). En cuanto a las variables moderadoras, las medias obtenidas fueron 2,92 (DT 0,66) para extroversión y 2,77 (DT 0,77) para neuroticismo.

El análisis correlacional (Tabla 2) reveló que la autonomía en el trabajo correlacionó significativamente con ambas variables criterio, siendo esta asociación negativa en el caso del agotamiento emocional y positiva en el caso de la satisfacción laboral. Además, las dos variables criterio correlacionaron significativa y negativamente entre sí.

No se observó una correlación significativa entre los factores extraversión y neuroticismo. La extraversión correlacionó significativa y positivamente con la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral, y negativamente con el agotamiento emocional. Por su parte, el neuroticismo correlacionó significativa y negativamente con la satisfacción laboral y la autonomía en el trabajo, y significativa y positivamente con el agotamiento emocional.

	1	2	3	4	5
1. Extraversión	1				
2. Neuroticismo	-,037	1			
3. Autonomía laboral	,075*	-,128**	1		
4. Agotamiento emocional	-,239**	,209**	-,478**	1	
5. Satisfacción laboral	,165**	-,206**	,512**	-,842**	1

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$

**TABLA 2.** Matriz de correlación de Pearson entre las variables de la investigación

En el modelo de regresión, cuando se utilizó como variable criterio el agotamiento emocional, todas las variables resultaron significativas: autonomía en el trabajo ( $t = -16,22$   $p = 0,000$ ), extroversión ( $t = -7,37$   $p = 0,000$ ) y neuroticismo ( $t = 5,31$   $p = 0,000$ ). El mismo resultado se observó también cuando se utilizó como variable criterio la satisfacción laboral: autonomía en el trabajo ( $t = 17,78$   $p = 0,000$ ), extroversión ( $t = 4,56$   $p = 0,000$ ) y neuroticismo ( $t = -5,13$   $p = 0,000$ ).

En cuanto al análisis realizado con la macro PROCESS de Hayes (2013) se utilizó el modelo de moderación simple (modelo 1) con la variable moderadora cuantitativa. En todos los casos se obtuvieron tres coeficientes:  $b_2$ , que estimó el efecto principal de la variable moderadora (M) sobre la variable dependiente (VD o Y);  $b_1$ , que estimó el efecto de la variable independiente (VI o X) sobre la VD; y  $b_3$ , que estimó el efecto de interacción en la VD.

En las dos primeras hipótesis (H1 y H2), X representaba autonomía laboral e Y agotamiento emocional. En relación a la primera hipótesis (H1), que postulaba que “la relación entre autonomía en el trabajo y agotamiento emocional es moderada por la extroversión”, la macro PROCESS estableció tres puntuaciones para la variable moderadora (extroversión): baja (2,26), media (2,92) y alta (3,58). Los tres coeficientes obtenidos en el análisis de regresión para H1 revelaron que el efecto de la extroversión no fue significativo ( $B$  (extroversión) = 0,01,  $p < 0,9574$ ), el efecto de la VI no fue marginalmente significativo ( $B$  (autonomía en el trabajo) = - 0,22,  $p < 0,0334$ ), y la

interacción fue significativa (B (autonomía en el trabajo x extroversión) =  $-0,07$ ,  $p < 0,0360$ ).

Cuando se analizó el efecto condicional de la VI sobre la VD, los resultados revelaron que el efecto de la autonomía en el trabajo sobre el agotamiento emocional fue estadísticamente significativo en las tres puntuaciones de extroversión, es decir, entre aquellos con baja ( $x \rightarrow Y/M = 2,26 = -0,39$ ,  $p < 0,000$ ), niveles de extroversión medios ( $x \rightarrow Y/M = 2,92 = 0,44$ ,  $p < 0,000$ ) y altos ( $x \rightarrow Y/M = 3,58 = -0,49$ ,  $p < 0,000$ ).

Para la segunda hipótesis: “la relación negativa entre autonomía en el trabajo y agotamiento emocional está moderada por el neuroticismo”, se establecieron tres puntuaciones para la variable moderadora (neuroticismo): baja (2,00), media (2,78) y alta (3,55).

Los tres coeficientes obtenidos en el análisis de regresión para H2 revelaron que el efecto del neuroticismo no fue significativo (B (neuroticismo) =  $0,13$ ,  $p < 0,2914$ ), el efecto de la VI no fue marginalmente significativo (B (autonomía en el trabajo) =  $-0,47$ ,  $p < 0,0000$ ), y la interacción no fue significativa (B (autonomía en el trabajo x neuroticismo) =  $0,01$ ,  $p < 0,7315$ ). Por lo tanto, no podemos presentar evidencia que acredite la validez de esta hipótesis.

Cuando se analizó el efecto condicional de la VI sobre la VD, los resultados revelaron que el efecto de la autonomía en el trabajo sobre el agotamiento emocional fue estadísticamente significativo en los tres puntajes de neuroticismo, es decir, entre aquellos con bajo ( $x \rightarrow Y/M = 2,00 = -0,44$ ,  $p < 0,000$ ), niveles medios ( $x \rightarrow Y/M = 2,78 = -0,44$ ,  $p < 0,000$ ) y altos de neuroticismo ( $x \rightarrow Y/M = 3,55 = -0,43$ ,  $p < 0,000$ ).

En las dos últimas hipótesis (H3 y H4), X representaba la autonomía en el trabajo e Y la satisfacción laboral. La hipótesis 3 (H3) planteó que: “la relación positiva entre autonomía en el trabajo y satisfacción laboral es moderada por la extroversión” y la macro PROCESS estableció tres puntuaciones para la variable moderadora (extroversión): baja (2,26), media (2,92) y alta (3,58).

Los tres coeficientes obtenidos en el análisis de regresión para H3 revelaron que el efecto de la extroversión no fue significativo (B (extroversión) =  $-0,13$ ,  $p < 0,3838$ ), el efecto de la VI no fue marginalmente significativo (B (autonomía en el trabajo) =

0,30,  $p < 0,0151$ ), y la interacción fue significativa (B (autonomía en el trabajo x extroversión) = 0,09,  $p < 0,0291$ ).

Cuando se analizó el efecto condicional de la VI sobre la VD, los resultados revelaron que el efecto de la autonomía en el trabajo sobre la satisfacción laboral fue estadísticamente significativo en los tres puntajes de extroversión, es decir, entre aquellos con baja ( $x \rightarrow Y/M = 2,26 = 0,50$ ,  $p < 0,000$ ), niveles de extroversión medios ( $x \rightarrow Y/M = 2,92 = 0,56$ ,  $p < 0,000$ ) y altos ( $x \rightarrow Y/M = 3,58 = 0,62$ ,  $p < 0,000$ ).

La hipótesis 4 (H4) planteó que: “la relación positiva entre la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral está moderada por el neuroticismo”. Se establecieron tres puntuaciones para la variable moderadora (neuroticismo): baja (2,00), media (2,78) y alta (3,55).

Los tres coeficientes obtenidos en el análisis de regresión para H4 revelan que el efecto del neuroticismo no fue significativo (B (neuroticismo) = 0,05,  $p < 0,6836$ ), el efecto de la VI no fue marginalmente significativo (B (autonomía en el trabajo) = 0,73,  $p < 0,0000$ ), y la interacción no fue significativa (B (autonomía en el trabajo x neuroticismo) = -0,07,  $p < 0,0694$ ).

Cuando se analizó el efecto condicional de la VI sobre la VD, los resultados revelaron que el efecto de la autonomía en el trabajo sobre la satisfacción laboral fue estadísticamente significativo en los tres puntajes de neuroticismo, es decir, entre aquellos con bajo ( $x \rightarrow Y/M = 2,00 = 0,60$ ,  $p < 0,000$ ), nivel medio ( $x \rightarrow Y/M = 2,78 = 0,55$ ,  $p < 0,000$ ) y alto de neuroticismo ( $x \rightarrow Y/M = 3,55 = 0,50$ ,  $p < 0,000$ ).

## DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue examinar el papel moderador de la extraversión y el neuroticismo en la relación entre la autonomía en el trabajo, el agotamiento y la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos indican que las variables de personalidad estudiadas no tienen influencia directa sobre las variables de criterio. Sin embargo, los efectos de interacción fueron significativos, excepto en el caso del neuroticismo. A partir de estos hallazgos podemos, por tanto, concluir que no existen diferencias entre quienes puntúan alto en extroversión y neuroticismo y el resto de la población en cuanto a la predicción del agotamiento emocional o la satisfacción laboral.

Los resultados también sugieren que quienes disfrutan de un mayor grado de autonomía en su trabajo tienen menores niveles de agotamiento emocional, lo que a su vez puede favorecer la motivación y el desempeño laboral. Además, se observó que el tamaño del efecto de esta asociación aumenta en la puntuación más alta en extraversión, quizás debido a que los individuos más extravertidos expresan sus estados emocionales de forma más explícita, algo que les ayuda a adaptarse mejor a su entorno. Algunos autores (Watson et al., 2019) han relacionado determinadas patologías con la interiorización emocional, que puede, a su vez, afectar al rendimiento laboral.

Los resultados obtenidos revelan que el efecto moderador del neuroticismo no fue significativo ni en la relación directa entre variables ni en su interacción. Las variaciones en las puntuaciones de neuroticismo tuvieron muy poco impacto en los coeficientes B, lo que indica que el neuroticismo puede estar relacionado con otras formas de gestión de las variables contextuales del trabajo. Dado que estudios previos han encontrado hallazgos diferentes (Farfán, Peña y Topa, 2019), sugerimos que una posible explicación puede ser que aquellos que obtienen una puntuación alta en neuroticismo tienden a racionalizar más las cosas y, como han demostrado investigaciones anteriores, este rasgo de personalidad también está relacionado con fallos y dinámicas diferenciales en la regulación de las emociones (Silverman et al., 2019).

Por otro lado, la satisfacción laboral ha mostrado en múltiples investigaciones su relación con otras variables de la salud, tanto física como mental, la autoestima o el burnout (Cass et al., 2003; Peng et al., 2016), lo que indica que es una variable muy importante a promover. Al igual que con la otra variable criterio (agotamiento emocional), en el presente estudio no se encontró que las variables de personalidad tuvieran una relación directa significativa con la satisfacción laboral, aunque sí se observó una influencia directa estadísticamente significativa de la autonomía en el trabajo sobre la satisfacción laboral. En cuanto al efecto moderador de la extraversión, se encontró que las puntuaciones más altas para este rasgo de personalidad se asociaron con niveles más altos de B. Las personas extravertidas se caracterizan por su tendencia a expresar sus estados emocionales de forma más explícita.

Por último, analizando la influencia del factor neuroticismo sobre la relación entre autonomía laboral y satisfacción laboral, se encuentra que la interacción no es significativa. Es decir, el neuroticismo no modera la relación entre estas dos

variables. Puede ser que el neuroticismo esté más involucrado en la moderación de los factores cognitivos, aunque se requiere más investigación para aclarar este aspecto.

Este estudio permite profundizar en las relaciones que se establecen entre la autonomía laboral y las variables emocionales, como el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos también contribuyen a conocer nuestra comprensión de qué variables de personalidad influyen y moderan las relaciones directas observadas, y en qué sentido se produce la moderación. Por ejemplo, se observó que la extraversión, que ha mostrado ser la variable que funciona como moderadora, acentúa los efectos de las relaciones directas de la muestra.

El estudio también tiene ciertas limitaciones. En primer lugar, sigue un diseño transversal correlacional. Puede ser interesante realizar un estudio longitudinal para profundizar y explicar las relaciones que existen entre las variables estudiadas a lo largo del tiempo. En segundo lugar, la muestra utilizada fue limitada al estar compuesta por un elevado porcentaje de personas con un nivel educativo alto. Sería interesante que en futuras investigaciones se utilicen muestras con una mayor variedad en cuanto a formación académica para determinar si los resultados varían o no en consecuencia. En tercer lugar, la muestra no se seleccionó mediante un procedimiento probabilístico. Dado que nuestra muestra no es representativa, se recomienda replicar la investigación utilizando procedimientos de muestreo aleatorio.

Por otra parte, no se han tenido en cuenta las investigaciones centradas en factores de personalidad y factores ambientales propios del puesto de trabajo, lo que puede arrojar resultados incompletos. Sería conveniente que futuras investigaciones tuvieran en cuenta estas variables.

## CONCLUSIONES

En el mundo actual, las empresas buscan constantemente formas de aumentar su eficacia y eficiencia para garantizar los mejores resultados posibles. Un aspecto importante a tener en cuenta en esta búsqueda es que los puestos de trabajo se adapten a la dinámica de trabajo diario y a las cualidades de cada empleado, de acuerdo con sus capacidades y personalidad. Esto, a su vez, mejorará su bienestar, motivación y compromiso, ayudando así a la empresa a mejorar su desempeño general.

Las organizaciones están tomando conciencia de los beneficios que reporta el bienestar de sus empleados y están evolucionando hacia unas estructuras en la que éstos

puedan desarrollar sus funciones con mayor libertad, creatividad y autonomía, marcándose sus tiempos y personalizando su puesto de trabajo. Es lo que se conoce como *job crafting*, el proceso en el que los trabajadores influyen en sus puestos de trabajo. Robledo, Zappalá y Topa (2019) indican que es un concepto que ha sido desarrollado para comprender mejor el ciclo del bienestar de los empleados y los resultados positivos de la organización.

Nuestra investigación trata de orientar a entrevistadores especialistas en selección de personal, empresarios y diseñadores de puestos de trabajo, para que tengan en cuenta la relación de determinados factores de personalidad, la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral, con el rendimiento de los trabajadores y el desarrollo del burnout, con el fin de avanzar en el desarrollo de organizaciones saludables y competitivas.

**CAPÍTULO 4**  
**DISCUSIÓN GENERAL**



## **CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN GENERAL**

En el presente capítulo se pretende, en primer lugar, destacar los hallazgos de los estudios que integran esta Tesis. Para ello se hace constar las contribuciones a la investigación de cada uno de ellos. En segundo lugar, se hace referencia a las limitaciones que presentan estos estudios y las posibles sugerencias de cara a futuras líneas de investigación que pudieran solventar estas limitaciones. Por último, se describen las posibles implicaciones prácticas y de intervención.

### **Aportaciones de esta Tesis**

El conjunto de las investigaciones desarrolladas en esta Tesis pretende profundizar en el conocimiento de la posible relación entre los principales factores de personalidad y las variables organizacionales en el origen y desarrollo del estrés laboral percibido y el burnout en los trabajadores.

Para la realización de esta Tesis se han efectuado dos investigaciones en las que se ha estudiado la relación entre el apoyo grupal y el síndrome de burnout en trabajadores, considerando el papel moderador de los factores de personalidad extraversión y el neuroticismo. También se estudia el papel moderador de estos factores de personalidad en la posible relación que se establece entre la autonomía en el trabajo, el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, que son los componentes básicos del burnout.

En la primera investigación se analizó el papel del neuroticismo en la relación entre la falta de apoyo del grupo de trabajo y el síndrome de burnout en sujetos que se dedican a una profesión potencialmente estresante, en concreto, componentes de un determinado cuerpo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Los resultados obtenidos confirmaron las hipótesis propuestas: la falta de apoyo grupal predice el burnout y esta relación está moderada por el factor neuroticismo. Por lo tanto, en los sujetos estudiados, y respondiendo a las hipótesis de las que se partía, se obtuvo que el factor neuroticismo modera la relación entre la falta de apoyo del grupo y el agotamiento emocional; el neuroticismo modera la relación entre los factores falta de apoyo grupal y agotamiento emocional; el neuroticismo modera la relación entre los factores falta de apoyo del grupo y despersonalización.

Los resultados indican que el efecto de la interacción entre la falta de apoyo grupal y el neuroticismo es significativo para el desarrollo del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, en los sujetos estudiados. Estos resultados se encuentran en la línea de la investigación realizada por Ramírez, Ontaneda y Ortega (2019), en la que concluyen que los factores extraversión y neuroticismo están muy relacionados con la falta de sentimientos con respecto al grupo de trabajo.

Por lo tanto, una posible aportación de esta Tesis es que la falta de apoyo del grupo tiene una importancia significativa en el desarrollo del burnout y éste podría ser el origen de su aparición en contextos laborales en muchas ocasiones. Esta idea se encuentra en la línea de las aportaciones de Mayo (1930) al considerar que los jefes que promovían las relaciones interpersonales positivas entre sus empleados resultaban ser los más efectivos en rendimiento y en la reducción del estrés laboral.

En la segunda investigación se estudió el papel moderador de la extraversión y el neuroticismo en la relación que se establece entre autonomía en el trabajo, el burnout y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos no resultaron ser lo que estaban previstos inicialmente. Se barajaba la hipótesis de que los factores de personalidad Extraversión y Neuroticismo tendrían un papel mediador en las variables criterio (satisfacción laboral, autonomía en el trabajo y agotamiento emocional). Sin embargo, los resultados obtenidos arrojaron la conclusión de que estos factores no fueron determinantes a la hora de influir directamente en las variables criterio. No obstante, los efectos de interacción sí mostraron ser significativos, salvo en el caso del Neuroticismo.

Por lo tanto, en base a estos resultados, podemos concluir que las personas que se sometieron a este estudio y que presentaban marcados rasgos en extravertidas o en neuroticismo, no difirieron del resto de la población a la hora de predecir el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Sin embargo, se encontró una relación significativa e inversamente proporcional entre los factores autonomía laboral y agotamiento emocional, de tal forma que las personas que gozan de mayor autonomía en su puesto de trabajo sí muestran menor agotamiento emocional, lo que a su vez puede favorecer la motivación y el desempeño laboral. Estos resultados se encuentran en la línea de las investigaciones realizadas por Faya et al. (2018), quienes encontraron una relación directa entre la autonomía en el trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores de una universidad, aunque en su caso se obtuvieron diferencias significativas en función del género del trabajador. Por lo que se desprende la importancia de gozar de cierta

autonomía en el trabajo para reducir la posibilidad de aparición de burnout y obtener mejores resultados a nivel personal y laboral.

### **Limitaciones y Futuras Líneas de Investigación**

En relación con las posibles generalizaciones a partir de los estudios que conforman esta Tesis, es necesario tener en cuenta las limitaciones de cada uno de los estudios realizados.

En la primera investigación se utilizó una muestra que no era totalmente representativa de la población por tres motivos fundamentales: la muestra de sujetos utilizada era reducida; los agentes que participaron pertenecían al mismo cuerpo policial; fueron utilizados agentes que pertenecían a una misma zona geográfica. Para generalizar en mayor medida los resultados, en futuras investigaciones sería interesante que el número de sujetos fuera mayor, ampliando la muestra en cantidad y variedad. Sería conveniente utilizar agentes de varios cuerpos policiales (Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Local, Policías Autónomas), de cualquier parte del territorio nacional e incluso utilizando agentes policiales de otros países que acuden al nuestro con motivo de comisiones de servicios por motivos académicos o de servicio.

Por otro lado, en este estudio no se tuvieron en cuenta las puntuaciones en el factor deseabilidad social, que pueden distorsionar los resultados del perfil obtenido. En futuras investigaciones podrían eliminarse a los sujetos que tuvieran puntuaciones significativas en este factor. La contrapartida es que es preciso utilizar un mayor número de sujetos para compensar los sujetos que son descartados.

En este estudio sólo fue considerado el factor Neuroticismo como potencial moderador entre el ambiente de trabajo y el burnout. En futuras investigaciones sería interesante estudiar el comportamiento de los otros cuatro factores de personalidad que conforman la teoría de los Cinco Grandes factores de personalidad.

En relación con la segunda investigación, presenta la limitación de que sigue un diseño transversal correlacional, con lo que los resultados obtenidos del estudio de la relación entre la autonomía en el trabajo, burnout y satisfacción laboral, teniendo en cuenta los factores de personalidad, podrían verse afectados. En futuras investigaciones sería interesante realizar un estudio longitudinal para profundizar y explicar las relaciones que existen entre las variables estudiadas a lo largo del tiempo.

En segundo lugar, la muestra utilizada tenía cierto sesgo al estar compuesta por un elevado porcentaje de personas con un nivel educativo alto. Sería interesante que en futuras investigaciones se utilice una muestra con una menor uniformidad en la distribución del nivel de formación académica, con el objeto de comprobar si los resultados varían o no en consecuencia.

En tercer lugar, la muestra no se seleccionó mediante un procedimiento probabilístico. Dado que nuestra muestra no es representativa, se recomienda replicar la investigación utilizando procedimientos de muestreo aleatorio.

Por último, no se han tenido en cuenta las investigaciones centradas en factores de personalidad y factores ambientales propios del puesto de trabajo, lo que puede arrojar resultados incompletos. Sería conveniente que futuras investigaciones tuvieran en cuenta estas variables.

### **Implicaciones Prácticas y de Intervención**

Entre las conclusiones obtenidas en esta Tesis, algunas podrían tener interés para su aplicación en los grupos de trabajo, para mejorar el rendimiento personal y del grupo. En la investigación llevada a cabo se ha constatado la importancia del apoyo del grupo para afrontar adecuadamente las situaciones de estrés en el entorno laboral. Fomentar la competitividad entre los empleados no parece ser una técnica que pueda aportar beneficios a largo plazo tanto a nivel individual como grupal. Cuando el trabajador no cuenta con el respaldo del grupo, se produce una afectación intensa y duradera que puede degenerar en burnout y producir un deterioro significativo. Por lo tanto, como aplicación práctica, puede considerarse que el fomento de la creación grupos de trabajo con un alto nivel de compañerismo podría mejorar los resultados y prevenir los problemas de salud, orgánica y psicológica, que pudieran ocasionar una situación de estrés intensa y prolongada en el tiempo.

La falta de apoyo del grupo de trabajo puede generar despersonalización y falta de realización personal, es decir, el empleado comienza a considerar la empresa como algo muy ajeno a él y a los compañeros de trabajo como únicamente coincidentes laborales. Comienza a evaluarse a sí mismo y a su puesto de trabajo de forma negativa, y evita las relaciones interpersonales. Su nivel de rendimiento y productividad se ve reducido de forma significativa y la tolerancia al estrés disminuye. En este estado muestra síntomas de causar baja médica por una enfermedad derivada del estrés.

Además, si el trabajador mantiene un estilo de personalidad en el que predominan los rasgos de neuroticismo, es decir, muestra inestabilidad emocional de base, la sintomatología descrita tiende a desarrollarse con más facilidad.

Por lo tanto, es de gran interés para el gerente, jefe del grupo de trabajo, tener en cuenta que es muy importante generar sensación de estar protegido por el grupo.

Por otro lado, los resultados obtenidos también indican una conclusión que podría tener una elevada utilidad práctica. La autonomía laboral del empleado en su puesto de trabajo favorece la satisfacción de la tarea que desempeña, Sistemas de trabajo cerrados, en las que empleador tiene un estilo de dirección controlador, típico de "orden y mando", es previsible que no obtenga los resultados deseables y fomente el desarrollo de cansancio emocional. El individuo puede tender a manifestar una mayor irritabilidad y quejas reiteradas sobre su puesto de trabajo, jefes y demás compañeros, produciéndose una sensación de sobreesfuerzo físico y psicológico. Este estilo de dirección excesivamente directivo puede llegar a generar un elevado nivel de burnout entre los trabajadores y una elevada frustración, ya que el empleado no cuenta con ningún margen de iniciativa y sus ideas y acciones realizadas por iniciativa propia no son tenidas en cuenta.

Los estudios llevados a cabo en esta tesis también han tratado de servir de apoyo a los entrevistadores especialistas en selección de personal, empresarios y diseñadores de puestos de trabajo, para que tengan en cuenta la relación de determinados factores de personalidad, la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral, con el rendimiento de los trabajadores y el desarrollo del burnout, con el fin de avanzar en el desarrollo de organizaciones saludables y competitivas.

En resumen, el presente trabajo de Tesis doctoral ha pretendido ofrecer un acercamiento a la posibilidad de profundizar en el estudio del alcance de la influencia de la personalidad en el desempeño laboral. Sería interesante utilizar otras vías de estudio, teniendo en cuenta otras teorías de la personalidad y valorar el estudio de la posible influencia de un mayor número de factores de la personalidad que pudieran intervenir en el desarrollo del estrés laboral de los trabajadores.





## **REFERENCIAS**



## Referencias

- Alarcon, G., Eschleman, K.J.; Bowling, N.A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work Stress*, 23: 244–263.
- Alves, D.F., Guirardello, E.B. (2016). Nursing work environment, patient safety and quality of care in pediatric hospital. *Review Gaucha Enferm*, 37, e58817.
- Anderson, N., Ones, D. S., Sinangil, H. K. y Viswesvaran, C. (2001). *International handbook of industrial, work and organizational psychology*. London:
- Avanzi, L., Schuh, S.C., Fraccaroli, F. y Van Dick, R. (2015). Why does organizational identification relate to reduced employee burnout? The mediating influence of social support and collective efficacy. *Work Stress*, 29, 1–10.
- Aguilar, S.M., Preciado Serrano, M.D.L.; Pando Moreno, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8, 7-10.
- Baccaro, A. (1986). *Introdução geral à administração administração ontem e hoje*. São Paulo, Vozes.
- Bailey, T.J. (2017). *Executive Functions as Moderators of the Neuroticism-Burnout Relationship*. Ph.D. Thesis, University of Nottingham, Nottingham, UK.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. y Schaufeli, W.B. (2003). The socially induced burnout model. *Advances in Psychology Research*, 25, 13-30.
- Bakker, A.B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work Organizational Psychology*, 29, 107-115.
- Barrick, M.R. y Mount, M.K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personality and Psychology*, 44, 1–26.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., y Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), 9–30.
- Barrio, J.A., García, M.R., Ruiz, I. y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
- Becker, L. (2002). Repeated blows. *Scientific American*, 286, 77-83.

- Belkelman, S. (2004). Job satisfaction. *Cq Weekly*, 62: 2420–2423.
- Bermúdez Moreno, J., Pérez García, A.M. y Sanjuán Suárez, P. (2011). *Psicología de la personalidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bianchi, R. (2018). Burnout is more strongly linked to neuroticism than to work-contextualized factors. *Psychiatry Research*, 270, 901-905.
- Bolger, N. y Zuckerman, A. (1995). A framework for studying personality in the stress process. *Journal Personal of Psychology*, 69: 890.
- Bridgeman, B. (1991). *Biología del comportamiento y de la mente*. Alianza Psicología. Madrid: Alianza.
- Brown, J.M. y Campbell, E.A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work and Stress*, 4, 305-318
- Buceta, J.M., y Bueno, A.M. (1995). *Psicología y salud: Control del estrés y trastornos asociados*. Madrid: Dykinson.
- Buendía Vidal, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Cannizzo, T.A. y Liu, P. (1995) The relationship between levels of perceived burnout and career stage among sworn police officers. *Police Studies*, 18: 53-68.
- Caprara, G.V., Barbaranelli, C. y Borgogni, L. (1995). *Manual del BFQ*. TEA Ediciones: Madrid.
- Carlin, M. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169.
- Carver, C.S. (1997). You want to measure coping but your protocol' too long: Consider the brief cope. *International Journal of Behaviour Medicine*, 4, 92-100.
- Carver, C.S., Sutton, S.K. y Scheier, M.F. (2000). Action, emotion, and personality: Emerging conceptual integration. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 741-751.
- Cass, M.H., Siu, O.L., Faragher, E.B. y Cooper, C.L. (2003) A meta-analysis of the relationship between job satisfaction and employee health in Hong Kong. *Stress Health*, 19, 79-95.

- Cebriá, J., Segura, J., Corbella, S., Sos, P., Comas, O., Rodríguez, C. Pardo, M. J. y Pérez, J. (2001). Rasgos de personalidad y burnout en médicos de familia. *Atención Primaria*, 27(7), 459-468.
- Celik, G.T. y Oral, E.L. (2013). Burnout levels and personality traits. The case of Turkish architectural students. *Creative Education*, 4, 124-131.
- Chen, H.C., Chou, F.H., Chen, M.C., Su, S.F., Wang, S.Y., Feng, W.W., Chen, P.C., Lai, J.Y., Chao, S.S., Yang, S.L., Tsai, T.C., Tsai, K.Y., Lin, K.S., Lee, C.Y., y Wu, H.C. (2006). A survey of quality of life and depression for police officers in Kaohsiung, Taiwan. *Quality of life research*, 15, 925-932.
- Chiang Vega, M.M. y San Martín Neira, N.J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17, 159-165.
- Chiang Vega, M.M., Riquelme Neira, G.R. y Rivas Escobar, P.A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20, 178-186.
- Collins, P.A. y Gibbs, A.C.C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53, 256-264.
- Converso, D., Loera, B., Viotti, S. y Martini, M. (2015). Do positive relations with patients play a protective role for healthcare employees? Effects of patients gratitude and support on nurses burnout. *Frontiers in Psychology*, 6, 470.
- Cooper, R.M. y Zubeck, J.P. (1958). Effects of enriched and restricted early environments on the learning ability of bright and dull rats. *Canadian Journal of Psychology*, 12, 159-164.
- Cooper, C.L. y Payne, R. (1991). *Personality and stress: individual differences in the stress process*. Chichester, Wiley.
- Costa, P.T. y McCrae, R.R. (1999). NEO-PI-R, *Revised Personality Inventory*; TEA Ediciones: Madrid, Spain.
- Crespo, M. y Labrador, F.J. (2003). *Estrés*. Madrid: Editorial Síntesis.

- Cupani, M., Lorenzo, U. y Korzeniowski, C. (2019). Azpilicueta, A. Elaboración de la versión breve del Cuestionario de Personalidad IPIP-Revisado: Control del sesgo de aquiescencia. *Acta Colombiana de Psicología*, 22, 248–260.
- De Souza, E.R., Franco, L.G., Meireles, C.C., Ferreira, V.T., y Dos Santos, N.C. (2007). Psychological distress among civilian police: A gender-based analysis. *Cadernos de saúde pública*, 23, 105-114.
- Deary, I.J., Agius, R.M. y Sadler, A. (1996). Personality and stress in consultant psychiatrists. *International Journal of Social Psychiatry*, 42, 112–123.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499.
- Di Fabio, A. (2017). The psychology of sustainability and sustainable development for well-being in organizations. *Frontiers in Psychology*, 8, 1534.
- Di Fabio, A. (2017). Positive healthy organizations: Promoting well-being, meaningfulness, and sustainability in organizations *Frontiers in Psychology*, 8, 1938.
- Di Fabio, A. y Rosen, M.A. (2018). Opening the black box of psychological processes in the science of sustainable development: A new frontier. *European Journal of Sustainable Development Research*, 2, 47.
- Digman, J.M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Dinham, S. y Scott, C. (2000). Moving into the third, outer domain of teacher satisfaction. *Journal of Education Administration*, 38, 379-396.
- Dollard, M.F., Gillespie, N., Winefield, A.H., Bakker, A.B., Boyd, C.M. y Stough, C. (2010). The role of personality in the job demands-resources model. *Career Development International*, 15, 622-636.
- Donnellan, M., Oswald, F., Baird, B. y Lucas, R. (2006). The Mini-IPIP Scales: Tiny-yet-Effective Measures of the Big Five Factors of Personality. *Psychological Assessment*, 18, 192-203.

- Durán, M. A.; Montalbán, F.M. y Stangeland, P. (2006). El síndrome de estar quemado en la policía: Perfil de incidencia e influencia de factores socio-demográficos. *Revista de Psicología Social*, 21, 95–107.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración de Costa Rica*, 1(1), 71-84
- Eastburg, M.C., Williamson, M. Gorsuch, R. y Ridley, C. (1994). Social support, personality and burnout in nurses. *Journal of Applied Social Psychology*, 24(14), 1233-1250.
- Elliot, A. y Thrash, J. (2001). Achievement Goals and the Hierarchical Model of Achievement Motivation. *Educational Psychology Review*, 13, 139-156.
- Enriquez Villota, M.F., Garzón Valásquez, F., Lorena Acosta, A. y Pantoja Parreño, E (2016). Estrés y ciclo vital. *Revista de Psicología GEPU*, 7(2), 01-242.
- Escribà-Agüir, V.; Más Pons, R. y Flores Reus, E. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *Gaceta Sanitaria*, 15, 142–149.
- Europa Press (2009). The Civil Guard and the Police registered almost 16,000 medical losses for psychic causes in five years. In La Guardia Civil y la Policía Registraron Casi 16.000 Bajas Médicas por Causas Psíquicas en Cinco Años; Europa Press: Madrid, Spain; Available online: <https://www.europapress.es/nacional/noticia-guardia-civil-policia-registraron-casi-16000-bajas-medicas-causas-psiquicas-cinco-anos-20091206123710.html> (acceso en mayo de 2019).
- Eysenck, H. J. (1982). *Fundamentos biológicos de la personalidad*. Barcelona: Fontanella.
- Fabes, R.A. y Eisenberg, N. (1997). Regulatory control and adults' stress-related responses to daily life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 1107–1117.
- Faragher, E., Cass, M. y Cooper, C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational Environmental Medicine*, 62, 105–112.

- Farfán, J., Peña, M. y Topa, G. (2019). Lack of Group Support and Burnout Syndrome in Workers of the State Security Forces and Corps: Moderating Role of Neuroticism. *Medicina*, 55, 536.
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M. y Hernández, Rodanld M. (2018). *Revista de Investigación y Apuntes Universitarios*, 8 (3), 43-56.
- Fernández, J. y Topa, G. (2018). Older Workers and Affective Job Satisfaction: Gender Invariance in Spain. *Frontiers in Psychology*., 9, 930.
- Fernández-Abascal, E. G., Marín, M. D. y Domínguez, F. J. (2003). *Guía de tratamientos psicológicos eficaces en los trastornos cardiovasculares. Psicología de la salud*. Madrid: Pirámide.
- Fernández-Salinero, S. y Topa, G. (2018). Motivational orientations and organizational citizenship behaviors: Moderator role of perceived discrimination in the Brexit context. Presented at the Second International Conference “Healthier Societies Fostering Healthy Organizations: A Cross-Cultural Perspective”, University of Florence, Florence, Italy, 30–31 August–1 18. University of Florence, Florence, Italy, 30 August–1 September 2018.
- Fernández-Salinero, S., San Martín, S. y Topa, G. (2019). Motivational Orientations and Organizational Citizenship Behaviors: The Moderator Role of Perceived Discrimination in the Brexit Context. *Behavioral Sciences*, 9, 31.
- Flórez Lozano, J.A. (2007). Combatir el burnout del pediatra: prevención y control. *BSCP Can Ped*, 31(2), 119-123.
- Folkman, S. (2008). The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety, Stress, and Coping*, 21(1), 3-14.
- Fornés-Vives, J., García-Banda, G., Frias-Navarro, D. y Pascual-Soler, M. (2019). Longitudinal study predicting burnout in Spanish nurses: The role of neuroticism and emotional coping. *Personality and Individual Differences*, 138, 286–291.
- Freudenberge, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30,
- Freudenberger, H.J. y North, G. (1985). *Women’s Burnout*. Penguin Books: London, UK.

- García Fernández, D., Peña Trobat, M., León Chaparro, E., Camacho, B. y Mateos, A. (2013). Relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los factores de satisfacción laboral. *Reidocrea Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 2, 33–40.
- Garcés, E. y Vives, L. (2003). Hacia un modelo teórico explicativo de burnout en deportistas: una propuesta integradora. *EduPsykhé*, 2(2), 221-242.
- Gatchel, R.J., Baum, A., y Krantz, D.S. (1989). *An introduction to health psychology*. New York: Random House.
- Ghiselli, E.E. (1973). The Validity of Aptitude tests in personnel selection. *Personnel Psychology*, 26, 461–477.
- Ghorpade, J., Lackritz, J. y Singh, G. (2007). Burnout and personality: Evidence from academia. *Journal of Career Assessment*, 15, 240–250.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J. y Valcárcel, P. (1996). Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: Un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6, 43–63.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Moreno-Jiménez, B. (2007). *The syndrome of burnout by work Professional risk groups*. In *El Síndrome de Quemarse Por el Trabajo (Burnout), Grupos Profesionales de Riesgo*. Pirámide: Madrid, Spain.
- Gil-Monte, P.R. y Moreno-Jiménez, B. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar*. Pirámide: Madrid, Spain, 36–37.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The big-five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), 1216.
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Revista electrónica de Humanidades Educación y Comunicación Social*, 4, 68–89.

- Gorgievski-Duijvesteijn, M. y Bakker, A. (2010). Passion for Work: Work Engagement Versus Workaholism. *In Handbook of Employee Engagement*. Edward Elgar: London, UK.
- Greenglass, E.R., Burke, R.J. y Ondarck, M. (1990). A gender role perspective of coping and burnout. *Applied Psychology: An International Review*, 39(1), 5-27.
- Guedes, D.P. y Gaspar, E.J. (2016). Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños. *Revista de Psicología del Deporte*, 25, 253–260.
- Hackman, J.R. y Lawler, E.E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 259–286.
- Harari, M.B., Thompson, A.H. y Viswesvaran, C. (2018). Extraversion and job satisfaction: The role of trait bandwidth and the moderating effect of status goal attainment. *Personality and Individual Differences*, 123, 14–16.
- Hart, P.M., Wearing, A.J. y Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 133–156.
- Hauser, M.P. y García, H.D. (2017). Satisfacción y personalidad en trabajadores de salud Pública de Pueyrredón (San Luis, Argentina). *Revista de Psicología Universidad de Antioquía*, 9, 9–26.
- Hayes, A.F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. The Guilford Press: New York, NY, USA.
- Hespanhol, A. (2004). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7.
- Hiscott, R.Y. y Connop, P. (1989). Job stress and occupational burnout. Gender differences among mental health professionals. *Sociol. Soc. Res.*, 74, 10–14.
- Hobfoll, S.E. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. *In Series in Applied Psychology: Social Issues and Questions. Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*; Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek, T., Eds.; Taylor y Francis: Abingdon, UK, 115–133.

- Hosseinabadi, M., Etemadinezhad, S., Khanjani, N., Ahmadi, O., Gholinia, H., Galeshi, M. y Samaei, S. (2018). Evaluating the relationship between job stress and job satisfaction among female hospital nurses in Babol: An application of structural equation modeling. *Health Promotion Perspective.*, 8, 102–108.
- Hough, L.M. (1992) The 'Big Five' Personality Variables Construct Confusion: Description Versus Prediction. *Human Performance*, 5(1-2), 139-155
- Hurtz, G. M., y Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 869–879.
- Jung,Kang, H, Duman, R.S., Hajszan, T., Rajkowska, G., Stockmeier, C.A., Licznanski, P., Lepack, A., Majik, M.S., Shin Jeong, L., Banasr, M. Son, H. y Duman, R.S. (2012). Decreased expression of synapse-related genes and loss of synapses in major depressive disorder. *Nature Medicine*, 18, 1413-1417.
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del trabajo. In Guide on Stress Management from Occupational Medicine.* Sans Growing Brands: Barcelona, Spain.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. y Schuler, R.S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630–640. Jiménez, B.M., Hernández, E.G. y Gutierrez, J. Personalidad resistente, burnout y salud. *Escritos de Psicología Málaga 2000*, 4, 64–77.
- Jiménez, A., Jara, M. y Celis, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16, 125–134.
- Juárez, A., Vera, A., Merino, C., Gómez, V., Feldman, L. y Hernández, E. (2014). Demand/Control Model and Mental Health in Health Professionals: A Study in Six Latin-American Countries. *Información Psicológica*, 108, 2–18.
- Karasek, R. (1976). *The Impact of the Work Environment on Life Outside the Job.* Ph.D. Thesis, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA, USA.
- Karasek, R.A. (1985). *Job Content Questionnaire and User's Guide.* University of Massachusetts Lowell, Department of Work Environment: Lowell, UK.

- Karasek, R.A., Brisson, Q., Kawakami, N., Houtman, I. y Bongers, P. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 322–355.
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D. y Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health Sa Gesondheid, 22*, 252–258.
- Kobasa, S.C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology, 37*, 1–11.
- Kramer Amit Bhav Devasheesh, P. y Johnson Tiffany, D. (2014). Personality and group performance: The importance of personality composition and work tasks. *Personality and Individual Differences, 58*, 132.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Leiter, M. (1992). Burnout as a crisis in self-efficacy-conceptual and practical implications. *Work and Stress, 6* (2) 107-116.
- Lecic-Tosevski, D., Vukovic, O. y Stepanovic, J. (2011). Stress and personality. *Psychiatriki, 22*, 290–297.
- Li, C., Kee, Y., Wang, X. y Guo, Q. (2018). The big five personality traits and physical and emotional exhaustion among athletes: The mediating role of autonomous and controlled motivation. *International Journal of Sport Psychology, 49*, 1–6.
- Linares Ortiz, J., Robles Ortega, H. y Peralta Ramírez, M. (2014). Modificación de la personalidad mediante una terapia cognitivo-conductual de afrontamiento al estrés. *Anales de Psicología, 30, 1*, 114-122.
- Llorente-Alonso, M. y Topa, G. (2019). Individual Crafting, Collaborative Crafting, and Job Satisfaction: The Mediator Role of Engagement. *Journal of Work and Organizational Psychology, 35*, 217–226.
- Lue, B.H., Chen, H.J., Wang, C.W., Cheng, Y. y Chen, M.C. (2010). Stress, personal characteristics and burnout among first postgraduate year residents: A nationwide study in Taiwan. *Medical Teacher, 32*, 400–407.

- Magnus, K., Diener, E., Fujita, F. y Pavot, W. (1993). Extraversion and neuroticism as predictors of objective life events: A longitudinal analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 1046–1053.
- Marina, J. A. (2006). *Anatomía del miedo: un tratado sobre la valentía*. Barcelona: Anagrama
- Martínez-Molina, A. y Arias, V.B. (2018). Balanced and positively worded personality short-forms: Mini-IPIP validity and cross-cultural invariance. *Peer J.*, 6, e5542.
- Martínez Ramón, J.P. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: Burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31, 1–9.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99–113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). *MBI. Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologists Press. Palo Alto, CA, USA.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986) *The Maslach Burnout Inventory: Manual, 2nd ed.* Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, USA.
- Masood, A.; Rafique, R.; Qaisar, S. y Musarat, R. (2017). Personality traits as predictor of job performance in police officers in Bahria *Journal of Professional Psychology*, 16, 31–53.
- Mattenberger F, Sabater-Muñoz B, Toft C, Fares MA. (2017). The Phenotypic Plasticity of Duplicated Genes in *Saccharomyces cerevisiae* and the Origin of Adaptations. *G3Genes*, 7(1), 63-75.
- Mayo, G.E. (1930). The human effect of mechanization. *American Economic Review Supplement*, 20.
- McCann, S.J. (2018). US state resident big five personality and work satisfaction: The importance of neuroticism. *Cross Cultural Research*, 52, 155–191.
- McCrae, R.R. y Costa, P.T. (1985). Comparison of EPI and psychoticism scales with measures of the five-factor theory of personality. *Personal and Individual Differences*, 6, 587–597.

- Maturana, H. (2006). *Desde la biología a la psicología*. Editorial Universitaria: Santiago de Chile.
- Meichenbaum, D. (1987). *Manual de inoculación del estrés*. Ediciones Roca: Barcelona.
- Meymandpour, R. y Bagheri, Z. (2017). A study of personality traits, viz., extraversion and introversion on telecommuters burnout. *Telecom Business Review*, 10, 1.
- Miguel-Tobal, J.J., Cano-Vindel, A., Casado Morales, M.I. y Escalona Martínez, A. (1994). Emociones e hipertensión. Implantación de un programa cognitivo-conductual en hipertensos. Emotions and hypertension, implantation of a cognitive-behavioral program in hypertensive patients. *Anuales de Psicología*, 10, 199.
- Molina-Praena, J., Ramirez-Baena, L., Gómez-Urquiza, J.L., Cañadas, G.R., De La Fuente, E.I. y Cañadas, G.A. (2018). Levels of burnout and risk factors in medical area nurses: A meta-analytic study. *International Journal of environmental research and Public Health*, 15, 2800.
- Morán, C. (2005). Personalidad, afrontamiento y Burnout en profesionales de atención a personas con discapacidad intelectual. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 213, 30–39.
- Moreno, E. (2002). Investigación en psicología de la personalidad. Líneas de evolución y situación actual. *Boletín de Psicología*, 74, 39-77.
- Moriana Elvira, J.A. y Herruzco, J. (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. *Clínica y Salud*. 16, 161–172.
- Nagy, S. y Nagy, M.C. (1992). Longitudinal examination of teachers burnout in a school district. *Psychological Reports*, 7 (2), 523-531.
- Nesse, R.M. y Williams, G.C. (1998). Evolution and the origins of disease. *Scientific American*, 278, 86-93.
- Norman, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal Social Psychology*, 66, 574.

- Olmedo, M. (2009). *Labor stress: Causes and intervention strategies*. In *Estrés laboral: Causas y Estrategias de Intervención*. Editorial Klinik: Madrid, Spain.
- Organización Mundial de la Salud (2006) *Prevention of suicide: An instrument at work*. In *Prevención del Suicidio: Un Instrumento en el Trabajo*. Organización Mundial de la Salud: Geneva, Switzerland. Disponible online: [http://www.who.int/mental\\_health/prevention/suicide/resource\\_work\\_spanish.pdf](http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf) (recuperado en noviembre de 2019).
- Oswaldo, Y.C., Días, E.A., Spers, V. y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Invenio*, 15 (29), 67-80.
- Pääbo, S. (1995). The Y chromosome and the origin of all of us (men). *Science*, 291, 1219-1220.
- Palaiou, K., Zarola, A. y Furnham, A. (2016). The dark side of personality predicts positive and negative work attitudes. *Personality and Individual Differences*, 88, 12–16.
- Panksepp, J. (1998). *Affective Neuroscience. The Foundations of Human and Animal Emotions*. New York: Oxford University Press.
- Patel, R.S., Bachu, R., Adikey, A., Malik, M. y Shah, M. (2018). Factors related to physician burnout and its consequences: A review. *Behavioral Science*, 8, 98.
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide Psicología: Madrid.
- Pelechano, V. (1991). Familia, estrés y enfermedad. *Análisis y Modificación de conducta*, 17 (55), 733.
- Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W. y Zhang, J. (2016). How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Health Psychology*, 21, 50–59.
- Pérez-García, A.M. (1999). *Personalidad, afrontamiento y apoyo social*. Klinik: Madrid.
- Pinel, J., Ramos Platón, M., y Navarro García, M. (2010). *Biopsicología (6ª ed.)*. Madrid: Pearson Addison Wesley.

- Pines, A. y Kafry, D. (1978). *Coping with burnout*. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association. Toronto.
- Portero de la Cruz, S. y Vaquero Abellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23, 543–552.
- Prins, D.J., van Vendeloo, S.N., Brand, P.L., Van der Velpen, I., de Jong, K., van den Heijkant, F. y Prins, J.T. (2018). The relationship between burnout, personality traits, and medical specialty. A national study among Dutch residents. *Med. Teach.*, 41, 1–7.
- Quitman, H. (1989). *Psicología Humanista*. Barcelona, España: Herder.
- Ramírez, M.R., Ontaneda, M.P. y Ortega, D. (2019). Burnout y su relación con rasgos de personalidad en una muestra de médicos del sur de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista de Psicología*, 2, 261-270.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de burnout*. Madrid: Editorial Klinik.
- Reiser, M. (1974). Some organizational stresses on policemen. *Journal of Police Science and Administration*, 2, 156–159.
- Robledo, E.; Zappalà, S.; Topa, G. (2019). Job crafting as a mediator between work engagement and wellbeing outcomes: A time-lagged study. *International Journal of environmental research and Public Health*, 16, 1376.
- Rodríguez, R., Roque, Y. y Moleiro, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 03(01).
- Romina Pereyra. (2017). Afrontamiento y estrés en el marco del modelo de los cinco factores de la personalidad. Estudio de revisión. *Psocial*, 3(2), 38-45.
- Rosales, M.A., Juárez, C.I. y Barros, P. (2018). Evolución y genómica del cerebro humano. *Neurología*, 22, 254-265.
- Roth, E. y Pinto, B. (2010). Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la Ciudad de La Paz Burnout syndrome, personality and job satisfaction in nurses of the City of La Paz. *Ajayu*, 8, 62–100.

- Russell, M. (2017). The relationships among autonomy, job satisfaction and motivation. *Honors Theses, 23.*, 15–16.
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Med. Leg. De Costa Rica, 32*, 119–124.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”, ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16*, 117–134.
- Salgado, J.F. (2002). The big five personality dimensions and counterproductive behaviours. *International Journal of Selection and Assessment, 10*, 117-125.
- Sandín, B. (1999). *El Estrés Psicosocial*. Klinik: Madrid.
- Sánchez, M., Sanz, B., Apellaniz, G. y Pascual, I. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica, Police and work stress. Organizational stressors as a cause of psychiatric morbidity. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública, 4*, 21–25.
- Sapolsky, R.M. (2004). *Why zebras don't get ulcers?* Owl Books: New York
- Saucier, G., Hampson, S.E., Goldberg, L.R. y Hampson, S.E. (2000). Cross-language studies of lexical personality factors. *Advances in Personality Psychology, 1*, 1–36.
- Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998) *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. Taylor y Francis: Philadelphia, PA, USA.
- Schneider, T.R. (2004). The role of neuroticism on psychological and physiological stress responses. *Journal of Experimental Social Psychology, 40*, 795–804.
- Scheier, M.F. y Carver, C.S. (1992). Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update. *Cognitive Therapy and Research, 16*, 201–228.
- Schaufeli, W., Enzmann, D. y Girault, N. (1993). Measurement of Burnout: A Review. In *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*. Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek, T., Eds.; Taylor y Francis: Washington, DC, USA, 199–215.

- Schaufeli, W. y Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, *14*, 631–647.
- Shiron, A. (1989). Burnout in Work Organizations; En, C.L.; Cooper, Y.I. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Wiley y Sons: New York, NY, USA, 25–48.
- Schmitt, N., Gooding, R.Z., Noe, R.A. y Kirsch, M. (1984). Metaanalyses of validity studies published between 1964 and 1982 and the investigation of study characteristics. *Personnel Psychology*, *37*, 407–422.
- Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Reading, M.A., Butterworth.
- Selye, H. (1978). *The stress of life*. McGraw-Hill: New York.
- Selye, H. (1983). The stress concept: past, present and future. En Cooper, C.L., *Stress Research Issues for the Eighties*, John Wiley y Sons, New York, 1-20.
- Silverman, M.H., Wilson, S., Ramsay, I.S., Hunt, R.H., Thomas, K.M., Krueger, R.F. y Iacono, W.G. (2019). Trait neuroticism and emotion neurocircuitry: Functional magnetic resonance imaging evidence for a failure in emotion regulation. *Development and Psychopathology*, *31*, 1085–1099.
- Sinclair, V.M., Feher, A., Wilson, C.A., Topa, G. y Saklofske, D.H. (2018). Researching personal strengths for creating positive lives and environments: An international perspective. *Acción Psicológica*, *15*, 1–4.
- Spain, S., Harms, P. y LeBreton, J. (2014). The dark side of personality at work. *Journal of Organizational Behavior*, *35*, S41–S60.
- Stearns, G.M. y Moore, R.J. (1990). Job Burnout in the Royal Canadian Mounted Police: Preliminary Findings from a Saskatchewan Sample. *Journal of Police Science and Administration*, *17*(3), 184-193.
- Strauser, D.R., O’Sullivan, D. y Wong, A.W.K. (2012). Work Personality, Work Engagement, and Academic Effort in a Group of College Students. *Journal of Employment Counseling*, *49*, 50–61.
- Swider, B. y Zimmerman, R. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, *76*, 487–506.

- Tims, M., Bakker, A.B. y Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 173–186.
- Thompson, E.R. y Phua, F.T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group Organization Management*, 37, 75–307.
- Tokar, D.M., Fischer, A.R. y Mezydlo, L. (1998). Personality and vocational behavior: a selective review of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 53(2), 155–153.
- Valls, E. y Rueda, B. (2013). Personalidad, afrontamiento y calidad de vida en pacientes con enfermedad cardiovascular, Personality, coping and quality of life in patients with cardiovascular disease. *Boletín de Psicología*, 109, 51–72.
- Van den Broeck, A., Ferris, D.L., Chang, C.H. y Rosen, C.C. (2016). A review of self-determination theory's basic psychological needs at work. *Journal of Management*, 42, 1195–1229.
- Van Der Wal, R.A., Wallage, J. y Bucx, M.J. (2018). Occupational stress, burnout and personality in anesthesiologists. *Current Opinion in Anaesthesiology*, 31, 351–356.
- Vargas B., y García, R. (2018). El estrés laboral y su incidencia en los trabajadores. ResearchGate. Recuperado en diciembre de 2021 de: [https://www.researchgate.net/publication/328781994\\_El\\_estres\\_laboral\\_y\\_su\\_incidencia\\_en\\_el\\_desempeno](https://www.researchgate.net/publication/328781994_El_estres_laboral_y_su_incidencia_en_el_desempeno)
- Vinet, E.V. y Sainz, J.L. (1997). New findings in psychology of the personality. The model of the five factors. *Psychological Therapy*, 6(28), 29–38.
- Watson, D., Ellickson-Larew, S., Stanton, K., Levin-Aspenson, H.F., Khoo, S., Stasik-O'Brien, S.M. y Clark, L.A. (2019). Aspects of extraversion and their associations with psychopathology. *Journal of Abnormal Psychology*, 128, 777.
- Widhiarso, W., Steyer, R. y Ravand, H. (2019). Exploring a proactive measure of making items of a personality questionnaire resistant to faking: An employee selection setting. *Personality and Individual Differences*, 149, 1–7.
- Winnubst, J. (2017). *Organizational Structure, Social Support, And Burnout. In Professional Burnout*. Routledge: Abingdon, UK, 151–162.

- Wu, X., Liu, Q., Li, Q., Tian, Z. y Tan, H. (2019). Health-related quality of life and its determinants among criminal police officers. *International Journal of environmental research and Public Health*, 16, 1398.
- Yeh, T.P. (2016). *The Relationship Between Personality and Job Stress, Burnout, Satisfaction and Resilience in Taiwanese Cancer Nurses*. Ph.D. Thesis, University of Hull, Hull, UK.
- Zellars, K.L., Perrewé, P.L. y Hochwarter, W.A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1570–1598.
- 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.