Universidad Abierta Interamericana

“Personalidad Resistente y Burnout en Trabajadores Autónomos y en Relación de Dependencia”

Tesis De Grado

Carrera: Lic. Psicología

Alumno: Bordon Renzo

Sede: Ituzaingó

Turno: Noche

Tutora: Lic. Luciana Pereira

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primera instancia a mis familiares cercanos, como a mis amigos y a mi pareja, por estar y acompañarme a través de éste proceso de aprendizaje realizando un sostén emocional y compartiendo conmigo las alegrías y las derrotas de cada batalla personal y académica.

También quiero agradecer a aquellos profesores que han transitado por toda mi carrera y me han formado con vocación y pasión, logrando así el profesional que soy hoy en día, y que dejarán por siempre una marca en mí.

Quiero agradecer a mi tutora Luciana por motivarme y ser una influencia para mi tesis final de grado en función al encuentro de nuestros intereses organizacionales.

RESUMEN

Título: Personalidad Resistente y Burnout en trabajadores Autónomos y en Relación de Dependencia.

El objetivo del presente estudio será identificar las diferencias en los niveles de Burnout entre personas que trabajan o no en relación de dependencia como también el análisis de la personalidad resistente. Para este trabajo se analizaron 141 personas, 83 que trabajan en relación de dependencia y 58 autónomas; del conurbano bonaerense entre 20 y 65 años. Se utilizarán dos instrumentos en el siguiente estudio, 1- Escala de Personalidad Resistente (CPR) adaptada por Moreno-Jimenez *et al.* (2014), éste instrumento evalúa si el sujeto posee una personalidad resistente, compuesto de tres actitudes: compromiso, control y reto; 2- Cuestionario De Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), adaptado por Moreno-Jimenez *et al.* (2001), éste instrumento evalúa el síndrome psicológico del Burnout que se caracteriza por desgaste emocional, cinismo y baja eficacia profesional.

Palabras clave: trabajo – estrés – presión laboral – Burnout – Personalidad Resistente

ABSTRACT

Title: Resistant Personality and Burnout in Self-Employed Workers and in a Dependency Relationship.

The objective of this study will be to identify the differences in Burnout levels between people who work or not in a dependency relationship, as well as the analysis of resistant personality. For this work, 141 people were analyzed, 83 who work in a dependency relationship and 58 self-employed; from Buenos Aires between 20 and 65 years old. Two instruments will be used in the following study, 1- Resistant Personality Scale (CPR) adapted by Moreno-Jimenez et al. (2014), this instrument assesses whether the subject has a resistant personality, composed of three attitudes: commitment, control and challenge; 2- The Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) questionnaire, adapted by Moreno-Jimenez et al. (2001), this instrument evaluates the psychological syndrome of Burnout that is characterized by emotional exhaustion, cynicism and low professional efficiency.

Key Words: work - stress - work pressure - burnout – *hardiness*

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS…… 2

RESUMEN…….. 3

ABSTRACT……. 4

ÍNDICE GENERAL……. 5

INDICE DE TABLAS…….. 8

INDICE DE FIGURAS……. 9

CAPÍTULO I……..... 10

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……. 11

1.1 Introducción…… 11

1.2 Antecedentes…….. 13

1.2.1 Estudios de la variable Burnout……..... 13

1.2.1 Estudios de la variable Personalidad Resistente……. 16

1.2.3 Estudios donde se analizan ambas variables Burnout y Personalidad Resistente……. 18

1.3 Pregunta…….. 23

1.4 Justificación…… 23

1.4.1 Teórica……... 23

1.4.2 Práctica…….. 24

1.4.3 Social…….. 24

1.5 Objetivos…….. 24

1.5.1 Objetivo General…… 24

1.5.2 Objetivos Específicos…… 25

1.6 Hipótesis…….. 25

CAPÍTULO II…….. 26

2. MARCO TEÓRICO…… 27

2.1 El Trabajo…….. 27

2.1.1 El concepto de Trabajo…..…… 27

2.1.2 Las Organizaciones……...…….. 28

2.1.3 Las Modalidades de Contratación……..……..…… 29

2.1.4 El Contrato Psicológico……..…….. 29

2.1.5 Los Supuestos Gerenciales…..……. 31

2.1.6 El Modelo Demanda-Control de Karasek……. 33

2.2 El Burnout…….. 35

2.2.1 El Estrés……..……..... 35

2.2.2 El concepto de *Appraisal*……..……. 37

2.2.3 El Síndrome de Burnout……. 38

2.3 La Personalidad Resistente o Hardiness…….. 43

CAPÍTULO III…….. 48

3. METODOLOGÍA…… 49

3.1 Diseño…….. 49

3.2 Universo y Participantes…….. 49

3.3 Instrumentos…… 49

3.3.1 Cuestionario MBI-GS……. 50

3.3.2 Cuestionario CPR…… 51

3.4 Procedimiento…… 52

CAPÍTULO IV…….. 53

4. RESULTADOS……... 54

4.1 Caracterización de la muestra…… 54

4.2 Descripción de variables…….. 56

4.2.1 Descripción de la variable Burnout (MBI-GS)……. 56

4.2.2 Descripción de la variable Personalidad Resistente (CPR)…… 57

4.3 Cruce de variables…… 57

4.3.1 Análisis de normalidad…….. 57

4.3.2 Análisis de la correlación entre subescalas de MBI-GS y la variable Personalidad resistente total…….……. 58

4.3.3 Análisis entre las subescalas de MBI-GS y CPR…….. 59

4.4 Análisis de las variables sociodemográficas…….. 60

4.4.1 Análisis de la relación en los constructos estudiados en función a la relación laboral……..……..... 60

4.4.2 Análisis de la relación entre las variables Relación laboral y Personalidad resistente total……..……. 61

4.4.3 Análisis de la relación entre los constructos estudiados y la variable Cargo……..…….. 62

4.4.4 Análisis de la relación en las variables Cargo y Personalidad resistente total…….…….. 64

CAPÍTULO V…….. 66

5. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN……..... 67

CAPÍTULO VI……. 69

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……..... 70

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA I. Datos sociodemográficos I…… 54

TABLA II. Datos sociodemográficos II……. 56

TABLA III. Descripción de la variable Burnout (MBI-GS)…….…….... 56

TABLA IV. Descripción de la variable Personalidad Resistente (CPR)…..... 57

TABLA V. Análisis de la normalidad de las variables MBI-GS y CPR……..……. 57

TABLA VI. Relación entre subescalas del MBI-GS y la variable de Personalidad resistente total.……..…… 58

TABLA VII. Relación entre subescalas de Burnout y Personalidad Resistente..... 59

TABLA VIII. Relación entre constructos estudiados y variable de relación laboral…….. 60

TABLA IX. Relación entre las variables Relación laboral y Personalidad resistente total.……... 61

TABLA X. Relación entre constructos estudiados y variable Cargo……. 62

TABLA XI. Relación entre las variables Cargo y Personalidad resistente total…… 64

INDICE DE FIGURAS

FIGURA I. Modelo demanda-control (Karasek, 1979)…….. 35

FIGURA II. Relación significativa entre constructos estudiados y la variable Cargo……. 63

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Introducción

El Burnout es un trastorno que se ha detectado, teorizado y medido durante el último siglo y ha surgido por los análisis experimentales en grupos asistenciales de servicios hospitalarios donde los mismos presentaban una serie de síntomas que parecían dar cuenta de un trastorno en común, desde un marcado agotamiento emocional hasta un nivel de despersonalización y baja eficacia profesional (Freudenberguer, 1974; Maslach y Jackson, 1981/1986); a partir de diversos estudios científicos se ha concluido que el Burnout no solo podría reflejarse en trabajadores de servicios hospitalarios sino también tanto en profesores de academias educativas como en cualquier otro ámbito general de profesionales varios. La aparición del Burnout como el "trastorno de estar quemado por el trabajo" ha logrado visibilizar las nuevas complejidades que acechan a los trabajadores de cualquier ámbito y logran sumergirlos en enfermedades que podrían ser detectadas y analizadas a tiempo, así evitarlas y brindar calidad de vida (Gil Monte y Peiró, 1999; Maslach *et al.*, 1996).

Durante el último siglo, con el avance de los experimentos científicos y el existencialismo, se ha detectado un nuevo fenómeno llamado Personalidad Resistente (PR) (Maddi, 1976; Kobasa, 1979a; Kobasa, 1979b), el mismo tiene origen luego de una serie de teorías que sostienen la presencia de diferentes tipos de personalidades (debido a diferentes filosofías de vida) donde una de ellas es la de PR. La PR es un tipo de personalidad que utilizaría creencias "existencialistas" donde los sujetos viven de forma activa, positiva y optimista con su vida y su entorno, por lo tanto, la misma posee una característica denominada "Resistente" frente a las situaciones de estrés que podrían llegar a convivir con

estos sujetos. A partir de una serie de estudios a través de los años se ha demostrado que la PR posee una aptitud moduladora del estrés en los sujetos que la poseen (Kobasa *et al.*, 1981; Kobasa *et al.*, 1982; Jimenez-Moreno *et al.*, 2000a; Moreno *et al.*, 2001; Moreno, 2006).

Existen análisis organizacionales que se han hecho en diversos estudios que explican las características de los tipos de contratación y su influencia en los contratos psicológicos, los mismos explican que según la rigidez de los tipos de contratación, los sujetos presentarán ciertos tipos de expectativas para con la empresa y viceversa; las expectativas de cada uno de los participantes de ésta relación, guiadas por el tipo de contratación y la constante relación que se genera una vez comenzada la relación laboral, se la denomina "Contrato Psicológico"; varios autores explican que si alguna de esas expectativas no es cumplida o es puesta en duda, el Contrato Psicológico se ve violado y es donde comienzan a haber dicotomías entre las relaciones laborales produciendo así una serie de complejidades (Schein, 1980; Tena, 2002; Vesga, 2011).

El análisis de las organizaciones y su clasificación fue uno de los trabajos que presentó Schein en el año 1980 donde logra diferenciar ciertos tipos de "Supuestos Gerenciales" que poseen, cada uno de ellos, una serie de características y supuestos que determinarían su forma de actuar con los trabajadores, como sus expectativas y pretensiones con los mismos. Schein (1980) presentará a los supuestos como 1- Supuesto Racional, 2- Supuesto Social y 3- Supuesto de Auto Actualización; los mismos demostrarían una serie de culturas organizacionales especialmente del ámbito gerencial donde cada una obtendrá un impacto determinado en los trabajadores y la productividad, siendo el Supuesto Racional el menos conveniente para la salud de los trabajadores y el crecimiento de la producción organizacional, mientras que el Supuesto de Auto Actualización indicaría una de las mejores

formas de abordar el pensamiento gerencial de una organización generando motivación y salud en los trabajadores como mayores niveles de producción.

Durante el presente trabajo de investigación, se analizarán, mediante los instrumentos para la medición, el Burnout (MBI-GS) y la Personalidad Resistente (EPR) de una muestra de sujetos y comparar los resultados obtenidos entre ellos, los grupos de sujetos se dividirán en aquellos que trabajan en relación de dependencia, con jefes a cargo y otro grupo con trabajadores autónomos, sin jefes a cargo (modalidad de contratación), también se compararán los niveles salariales, edad, nivel de educación y la presencia de hijos. Con el presente análisis se obtendrán resultados significativos y validados para poder debatir sobre relaciones laborales, contratos psicológicos, niveles salariales, supuestos gerenciales y la presencia del Burnout en cada uno de los grupos como también la presencia de la PR y su influencia en cada grupo.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Estudios de la variable Burnout.

Desde el desarrollo del concepto de Burnout y la aparición de los primeros inventarios como el MBI (Maslach Burnout Inventory) elaborado por Maslach y Jackson (1981) se han realizado una gran cantidad de estudios a los largo de todo el mundo en una cantidad diversa de muestras. Durante el año 2019, en España, De Vera García y Gambarte, realizaron un estudio donde se utilizó la adaptación del MBI-GS (Maslach Burnout Inventory) de Salanova *et al.* (2000) para medir el Burnout y el Cuestionario de Evaluación de Resiliencia de Serrano Martínez (2010) para la variable de resiliencia. La muestra de la investigación estuvo constituida por el profesorado de Educación Secundaria (N=1.268) de los Veinticuatro

Institutos de la provincia de Huesca (España) de los cuales aceptaron realizar los cuestionarios una cantidad de 167 profesores y profesoras, es decir, el 13.17%; a partir del análisis de los resultados se obtuvo que el 1.2% de sujetos posee Burnout y el 13.17% posee resiliencia, y la conclusión fue que la resiliencia disminuye la vulnerabilidad del Burnout.

En el año 2019, en el nuevo continente, específicamente en Perú, Eusebio Hatay, S. M. realizó un estudio para determinar el nivel de los factores relacionados al síndrome de Burnout en una muestra de 17 enfermeras de ambos sexos de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Para la obtención de los datos se utilizó el instrumento Cuestionario de Desgaste Profesional para Enfermeros (CDPE; Moreno *et al.*, 2000) y los resultados obtenidos son los siguientes: en el factor Antecedentes del Síndrome de Burnout se encuentra el 88.2% de las enfermeras con un nivel medio, mientras que en niveles medio y bajo solo se encontró el 5.9% (en cada nivel); en el factor Características el 47.1% se encontró en el nivel bajo, el mismo porcentaje en el nivel medio y un 5.9% en nivel alto; en el factor Personalidad Resistente y Estrategias de Afrontamiento se encontró el 94.1% en el nivel medio, y por último, en el factor Consecuencias, el 5.9% presentó nivel alto, el 41.2% en nivel bajo y el 52.9% en nivel medio demostrando que la muestra se encuentra en un nivel medio del Síndrome de Burnout.

En el mismo año y también en Perú, Cordero Diaz y Vargas Sanchez (2019) realizan una investigación con el objetivo de obtener información válida y actualizada sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de profesionales docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito San Martin de Porres. La muestra se conforma de un total de 123 docentes con edades entre 25 a 60 años y los instrumentos utilizados son la adaptación peruana del Maslach Burnout Inventory (MBI) de Manuel Fernandez (2002) para la medición del Burnout y la Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC

de Palma Carrillo, S. (2005) para la medición del nivel general de la satisfacción laboral. La Correlación de Spearman utilizada entre el Burnout y la satisfacción laboral es negativa y significativa con un total de -.41 y .05; por lo tanto, la conclusión del objetivo general es que ambas variables correlacionan significativamente de forma negativa, donde la baja satisfacción laboral genera un aumento de los niveles de Burnout.

Un poco más al sur de la región, específicamente en Argentina durante el año 2017, se publica un artículo de investigación que realiza Víctor Fabián Quiroga donde, en diferentes cohortes, durante el año 2008 al 2013, utiliza el inventario Maslach Burnout Inventory Education Survey traducido al castellano y validado por Gil-Monte (1999; 2001) para medir el Burnout en maestros de la ciudad de Rosario, Santa Fé; y al mismo tiempo, se realiza un estudio cualitativo "…a partir de destacar la palabra de los protagonistas de nuestro estudio…" p.1, escribe Quiroga, con el objetivo de colaborar con la planificación y prevención de dicha problemática ya que los resultados obtenidos indican que a través de los años se han registrado en total (N = 683) un promedio de 2.52 en la subescala Agotamiento, 1.68 en Despersonalización y 3.74 en Baja Realización Personal.

En el mismo país, Sigal *et al.* (2020) realizan un estudio donde se analizan los niveles de Burnout por medio de un cuestionario validado como es el MBI-HSS de Maslach y Jackson (1986) para residentes de cardiología y cardiólogos realizando subespecialidades; y el cuestionario CD-RISC 10 adaptado y traducido por Soler *et al.,* (2016) para analizar los niveles de resiliencia en la misma muestra de (N = 48). El objetivo del estudio fue obtener información acerca de la relación entre la resiliencia y el Burnout presente en los sujetos, los resultados afirman que el hecho de tener bajos niveles de resiliencia se asocia significativamente a poseer síndrome de Burnout (OR 5.95; p = 0.006). En aproximadamente

un tercio de los encuestados se observaron bajos niveles de resiliencia y presencia aparente de Burnout.

1.2.2 Estudios de la variable Personalidad Resistente.

Existen grandes cantidades de estudios de la personalidad resistente o *hardiness* alrededor del mundo desde el concepto fundado por Kobasa (1979a) en su estudio; en Europa, en el país de Francia, Pollet *et al.* (2016) realizan un estudio para explorar las condiciones y la forma en que los bomberos hacen frente al estrés en su práctica profesional, para ello, utilizan el cuestionario adaptado PVS Personal View Survey de Kerouac y Duquette (1992), del instrumento original realizado por Maddi (1990), para medir los niveles de personalidad resistente como también cada una de sus subescalas Control, Compromiso y Reto; otro instrumento que utilizan es el de Estrés Percibido de Cohen (1986) y entrevistas grupales e individuales. La muestra estaba conformada por (N = 111) bomberos profesionales y voluntarios de dos centros de socorros (CSP) de una misma ciudad donde el 97.3% eran hombres. Los resultados de los cuestionarios indican una puntuación media total de -69- en el *hardiness* en la muestra, lo que indicaría una tendencia elevada/alta, también se observó una correlación negativa entre las puntuaciones de *hardiness* y estrés percibido. Luego del análisis de las entrevistas y los resultados de los cuestionarios se pudo abordar y conocer las condiciones y las características de personalidad de los bomberos de la muestra.

En América, específicamente en Venezuela, uno de las últimas investigaciones de la personalidad resistente fue la de Aguilar Durán *et al.* (2020), el objetivo fue obtener los niveles de personalidad resistente y perfeccionismo de estudiantes (N = 273) de la Universidad Metropolitana (Caracas-Venezuela) y analizar el perfeccionismo como rasgo de personalidad. Los inventarios utilizados fueron: la Escala Multidimensional de Perfeccionismo Abreviada (EMP-A) de Prieto y Vento (2012), una adaptación venezolana de

la versión española de Carrasco *et al.* (2010), siendo ésta también una adaptación y traducción al español del trabajo de Frost *et al.* (1990), el MPS-F; el segundo es el Inventario de Perfeccionismo Académico (INVEPER) diseñado por Aguilar *et al.* (2012); y por último la Subescala de Hardiness Académico (SHA) perteneciente a la Escala de Involucramiento Académico elaborada por Peña *et al.* (2017) para analizar la Personalidad Resistente. En conclusión se obtuvieron resultados que indican que existen niveles de personalidad resistente media en los estudiantes universitarios de la muestra y niveles de perfeccionismo medio también, como también perfeccionismo autopercibido con niveles medio-alto, lo que supone al *hardiness* como una variable relevante para los estudiantes de la Universidad de Metropolitana de Caracas, Venezuela.

También en Centroamérica, específicamente en Ecuador, Arias *et al.* (2020) realizan un estudio donde se analizan las Fortalezas del Carácter como factor predictor de la Personalidad Resistente Académica y compromiso académico en estudiantes universitarios, la muestra total fue de (N = 263) y pertenecían a diferentes niveles de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Se utilizaron tres inventarios durante la investigación, uno de ellos fue el Inventario de Virtudes y Fortalezas (IVyF) de Cosentino y Castro-Solano (2008), adaptado y abreviado del constructo VIA de Peterson y Seligman (2004); otro de los instrumentos utilizados es la Escala de Engagement Académico UWESS-9 de Shaufeli *et al.* (2002) traducido por Parra y Pérez (2010); y el tercer instrumento utilizado en la investigación es la Escala de Personalidad Resistente Académica EPR-A de Carmona-Halty *et al.* (2017) para la medición de la PR; el objetivo era predecir la presencia de la PRA y el EA en universitarios utilizando como variable independiente a las FC, en los resultados se observa una correlación positiva y significativa entre las tres variables mencionadas a excepción de las fortalezas teológicas.

1.2.3 Estudios donde se analizan ambas variables Burnout y Personalidad Resistente.

Durante los últimos años se registra una variedad de investigaciones que utilizan como variables a la personalidad resistente y Burnout en el análisis de las muestras, durante el año 2018 se realiza la publicación de una investigación realizada por Ladstätter *et al.* en una muestra de enfermeras (N = 325) de hospitales de China con un rango de edad de 20 a 45 años. Para analizar los constructos de personalidad resistente y Burnout se utilizó el instrumento Nursing Burnout Scale – Short Form (NBS-SF) adaptado y traducido por Tang *et al.* (2007) de la escala original de Moreno-Jimenez *et al.* (2000); el instrumento mencionado contiene 52 items y está organizado en cuatro escalas, la primera es *hardiness*, la segunda es Estresores Antecedentes de Burnout, la tercera es Burnout y la última es Consecuencias del Burnout. El objetivo de la investigación fue confirmar la existencia de diferentes perfiles de *hardiness* entre las enfermeras de los hospitales para realizar una diferenciación entre su relación con los estresores y el *strain*; con los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos se clasificaron tres grupos diferentes de *hardiness*, el primer grupo posee promedio en la dimensión Compromiso y en Control, y alto nivel de Desafío, por lo tanto se denomina Buscador de Novedades; el segundo grupo posee promedio en Compromiso y Desafío, y alto en Control, el grupo se denomina Rígido Perfil de Control; el tercer y último perfil indica alto en todas las dimensiones de la escala denominado Resistente. Los resultados indican que el perfil de las enfermeras denominado Buscador de Novedades tiene mayor tendencia a experimentar Burnout que los otros dos perfiles.

En Europa, específicamente en Inglaterra, Bagley *et al.* (2018) realizan una investigación donde utilizarán varios instrumentos en una muestra de enfermeras (N = 192) de hospitales ingleses; los instrumentos utilizados son los siguientes: el Maslach Burnout

Inventory (Maslach y Jackson, 1986; Maslach *et al.*, 2001, 2006), el Short Hardiness Inventory (Bartone et al. 2008) adaptado del trabajo de Kobasa *et al.* (1982); el "Big 5" Personality Inventory (McCrae *et al.*, 1999; Soto *et al.*, 2011); el The Center for Epidemiological Studies of Depression (CES-D) Questionnaire desarrollado por Radloff (1977); el Rosenberg Self-Esteem Inventory (RSEI) del estudio de Sturm y Dellert (2016); el Hayman's Measure of Stress Linked to Work-Life Balance (WLB) Problems del estudio de Hayman (2005, 2009); el Intention to Leave (Li *et al.*, 2011); y por último un inventario denominado Nursing Values Scale (NVS) que crearon ellos mismos en la investigación a partir de preguntas sobre la profesión de las enfermeras. El presente estudio tuvo como objetivo analizar los datos obtenidos mediante los instrumentos y un análisis cualitativo a partir del marco teórico del Realismo Crítico (CR); una vez obtenidos los resultados se identifican 4 (cuatro) grupos de enfermeras, en el primero se encuentran enfermeras profesionales de "gran éxito" con marcada personalidad resistente que pueden afrontar gran variedad de desafíos profesionales denominadas "High Achievers" (N = 39), en el grupo siguiente se encuentran las "The Soldiers" (N = 79) con puntajes medios y un continuo desempeño a pesar de los recortes en financiación de los espacios de trabajo y una elevada cantidad de pacientes por enfermera; el tercer grupo se lo denomina "Cheerful Professionals" (N = 54) con buen desempeño como enfermeras y luego un último grupo que no logra hacer frente a los estresores y necesita ayuda profesional denominado "Highly Stressed, Potential Leavers" (N = 20).

Unos años antes, en España, se realiza un estudio donde también se utilizan las variables personalidad resistente y Burnout para el análisis de una muestra de (N = 377) profesionales de la enfermería, los autores son Muñoz Sanchez *et al.* (2017); el estudio se realiza con profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería del Sistema Sanitario

Público de la ciudad de Albacete pretendiendo así, analizar las condiciones de trabajo, las variables individuales y la salud, en un contexto de crisis económica, en relación al síndrome de Burnout y la personalidad resistente. Los instrumentos utilizados son: la escala de Acontecimientos Vitales Estresantes validada por Holmes y Rahe (1967), el Maslach Burnout Inventory (1981) de Maslach, y el Cuestionario de Personalidad Resistente de Moreno (2001). La conclusión de los autores indica que existiría una prevalencia de síndrome de Burnout previo a la crisis con un nivel de Cansancio Emocional elevado, como factor principal; también indican que la personalidad resistente aparece como efecto protector en la aparición del síndrome de Burnout.

También en España, en el mismo año, Ayala Calvo y García (2017) realizan un estudio en una muestra de (N = 210) managers de mandos medios de 210 compañías utilizando los siguientes instrumentos: la adaptación española del "The Conditions of Work Effectiveness Questionnaire II" (CWEQ-II) de Jáimez y Bretones (2013); la versión en español del "Psychological Empowerment Instrument" de Jáimez (2013); la escala española de personalidad resistente de Moreno-Jiménez *et al.* (2000); y la adaptación del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) de Salanova *et al.* (2000). El objetivo del estudio fue analizar a la personalidad resistente como moderadora del "structural empowerment" (SE), el "psychological empowerment" (PE) y el Burnout; los resultados indicaron que existe un efecto indirecto del SE sobre los niveles de Burnout a través del PE, el mismo estaría moderado por la personalidad resistente. Los resultados también indican que el efecto indirecto que se observa, solo es significativo cuando existen niveles medios y altos de personalidad resistente.

Nuevamente en el mismo país, España, pero ésta vez durante el año 2018, Talavera-Belasco *et al.*, realizan un estudio para analizar las variables Factores de Riesgo Psicosocial,

Burnout y personalidad resistente, con el objetivo de investigar su asociación con la salud mental de los agentes de policía de las municipalidades del norte, centro y sur de la Comunidad de Madrid. La muestra de agentes de policía fue de (N = 223) donde 202 eran hombres (90.6%) y 21 eran mujeres (9.4%), y los instrumentos utilizados para el análisis fueron: la adaptación española del Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) de Seisdedos (1997); la adaptación española del General Health Questionnaire – GHQ-28 de Lobo *et al.* (1986); el DECORE-21 de Talavera (2016), para medir la percepción de los factores de riesgo en el entorno laboral; y por último, el Occupational Resilience Questionnaire de Moreno-Jiménez *et al*. (2014). La conclusión de los autores una vez analizados los resultados, fue que los factores que deben considerarse para mejorar las intervenciones de RRHH y las prácticas profesionales de la salud, son el agotamiento emocional y la percepción de los problemas de los profesionales.

Para continuar con los estudios de ambas variables personalidad resistente y Burnout alrededor del mundo, nos situamos en América, específicamente en los Estados Unidos, donde Richards (2017) realiza un trabajo de investigación para analizar las variables mencionadas, más el "Self-Care", en profesionales de la salud mental. La hipótesis central de Danielle Richards fue que la resistencia serviría como amortiguador contra los impactos negativos del Burnout, más allá del "Self-Care" o cuidado personal; la muestra de los profesionales de la salud consta de (N = 154) sujetos, de entre 19 a 75 años, con diferentes niveles de estudios y diferentes especialidades dentro de la salud mental. Los instrumentos utilizados para el estudio son: el MBI-HSS, Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey de Maslach *et al.* (2001); el Dispositional Resilience Scale (DSR-15) utilizado por Funk (1992) para evaluar la personalidad resistente; y por último, se utilizó el inventario de Self-Care o cuidado personal de Richards *et al.* (2010). Los resultados del análisis

"hierarchical multiple regression" realizado por Danielle Richards, indica que la personalidad resistente explica más la varianza de la predicción del Burnout, que el cuidado personal en los sujetos de la muestra. El estudio obtiene resultados para lograr aumentar los programas de capacitación y reducir el Burnout, y así aumentar el bienestar.

También en los Estados Unidos, un estudio realizado por Negri (2018), investiga la relación entre la personalidad resistente y el apego, con los niveles de Burnout de una muestra de enfermeras de los Estados Unidos; el análisis, explica Kristy A. Negri, se debe a la deserción y escasez de enfermeras. Los instrumentos utilizados para la muestra de (N = 128) enfermeras fueron los siguientes: la Dispositional Resilience Scale-Revised (DRS-15) de Bartone (2007) para el análisis de la personalidad resistente; el Experience in Close Relationships-Revised (ECR-R) de Fraley *et al.* (2000) para medir el apego; y por último el Burnout Measure-Short Version (BMS) de Malach-Pines (2005). Los hallazgos confirmaron que un apego seguro es asociado a una elevada puntuación en personalidad resistente total, y la relevancia del estudio a partir de los resultados obtenidos, es que hace notable la necesidad de programas de prevención del Burnout en enfermeras para acabar con la escasez de las mismas.

Por último, también en los Estados Unidos, Moua (2020) realiza un estudio para analizar las variables de personalidad resistente, Burnout e "Intent to Turnover" en una muestra de profesionales gerentes auxiliares (N = 111) dentro de una organización de atención médica de California, Estados Unidos; y así, poder comprender la relación que existen entre ellas. Los instrumentos utilizados para la investigación de Shua Joyce Muoa fueron: el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) de Maslach *et al.* (1996), una adaptación de la versión original del MBI de Maslach y Jackson (1981); el cuestionario de *hardiness* elaborado por Kobasa (1982); y por último, el inventario "Intent to Turnover"

(MOAQ-JSS) desarrollado por Camman *et al.* (1979). Los resultados del estudio coinciden con estudios anteriores, donde los niveles de Burnout de los profesionales de la salud son más elevados que otros profesionales de otras industrias diferentes, y también se logra confirmar la capacidad amortiguadora de la personalidad resistente frente al Burnout. Al mismo tiempo, las dimensiones del Burnout se pueden utilizar como predictores del "Intent to Turnover".

1.3 Pregunta

¿Cómo es la relación entre los niveles de estrés laboral y personalidad resistente en trabajadores autónomos y en relación de dependencia?

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

La presente investigación estaría aportando conocimiento a las áreas que investigan el estrés, áreas donde se analicen los ámbitos laborales y modifiquen tendencias nocivas para los trabajadores, áreas que investiguen la personalidad resistente y el impacto dentro del campo laboral, sus ventajas y desventajas; los niveles de estrés y su relación con la personalidad resistente para futuros estudios y como fuente de información confiable para aquellos que deseen estudiar el impacto de éstos.

1.4.2 Práctica

Problemáticas actuales en todo ámbito laboral podrían cambiar utilizando herramientas para que el estrés laboral se modifique mediante sectores especializados, la pesquisa y el tratamiento del Burnout como principal objetivo en las empresas de la modernidad y la personalidad resistente como factor positivo. Posiblemente la utilización de técnicas para detectar personalidad resistente en selección de personal, con un control sobre los factores estresantes y una articulación con un acompañamiento sistemático para favorecer la producción y promover la importancia que se le debe dar al trabajador y sus metas personales.

1.4.3 Social

Este trabajo podría generar información para concientizar y demostrar la diferencia en calidad de vida y estrés de los sujetos en ciertos ámbitos laborales generando así un debate abierto sobre la salud mental promoviendo un camino hacia la calidad empresarial

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Estudiar Personalidad Resistente y Burnout en diferentes contextos laborales.

1.5.2 Objetivos Específicos

1- Analizar niveles de Burnout de sujetos en relación de dependencia y compararlos con sujetos que trabajan como autónomos.

2- Comparar los niveles de Burnout entre los diferentes cargos de los trabajadores de la muestra.

3- Comparar los niveles de Personalidad Resistente entre los diferentes cargos de los trabajadores de la muestra y entre las modalidades de contratación.

1.6 Hipótesis

H1: Los sujetos que se encuentran en relación de dependencia presentan desregulación emocional y cinismo mayor que los sujetos autónomos.

H2: Los sujetos que poseen cargos más elevados presentan menor Desregulación emocional y Cinismo.

H3: Existen variaciones en la Personalidad Resistente de los sujetos entre los diferentes cargos y en los tipos de contratación.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1 El Trabajo

2.1.1 El Concepto de Trabajo.

Julio C Neffa realiza diversas publicaciones donde aborda temas relacionados al trabajo y desarrolla perspectivas y clasificaciones novedosas. Neffa (2003) nos define al trabajo de la siguiente manera:

"El trabajo es una actividad, realizada por una o varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien –que tiene una realidad objetiva y exterior al sujeto que la produjo-, con una utilidad social: la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas".

Neffa (2003) propone que el trabajo es el acto entero del sujeto al realizar una actividad para el fin de obtener un producto, todo el acto es un proceso en el cual el sujeto utiliza sus habilidades, sus pensamientos, sus destrezas y su tiempo y gasto de energía para realizarlo; es decir que todo el transcurso del tiempo en el cual el sujeto realiza el producto, es el trabajo.

También tomaremos como referencia a Karl Marx (1867), donde realiza una descripción sobre su conceptualización clásica del trabajo y lo que representa en el hombre en su libro El Capital. Marx (1867) a través de varias de sus obras, describe el sistema capitalista, propone conceptos como valor de cambio y de uso, el concepto de plusvalía, el proceso de la producción capitalista y la alienación o explotación de los trabajadores. La plusvalía es la expresión monetaria que se le designa al momento en que el trabajador

comienza a producir ganancias para el capitalista, cuando esto sucede, una vez que el trabajador aumente sus jornadas laborales es en el momento en que el capitalista obtiene aún más ganancias. El proceso de la producción capitalista consiste en aumentar exponencialmente las ganancias de la organización y el trabajador solo posee su fuerza de trabajo. (Marx, 1867)

2.1.2 Las Organizaciones.

Edgar Schein desarrolla en su libro Organizational Psychology (1980) desarrolla conceptos sobre la organización y realiza una introducción para poder abordar la psicología dentro de las organizaciones.

Schein define a la organización como "… la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad.".

Para Schein (1980), es indispensable que una organización cuente con los requisitos antes mencionados, una coordinación del esfuerzo de un grupo de personas que pueden hacer más que cada uno de ellos por si solos, objetivos comunes donde todos aquellos que son parte, estén de acuerdo con el objetivo a conseguir, la división del trabajo, donde cada uno de los sujetos deba cumplir un rol dentro de grupos y subgrupos en la organización, la importancia de los grupos de trabajo y por último una integración y coordinación entre las diferentes partes y grupos de trabajo antes mencionados mediante una jerarquía de autoridad que limite, controle, informe y dirija las actividades. Si cada unidad de la organización decidiera actuar en interés propio, la búsqueda del objetivo en común fallaría.

La organización según Schein (1980) posee una organización formal, aquella que por definición presenta un manual de roles y actividades en los cuales los sujetos se desarrollan a través del tiempo y un objetivo en común, y organización informal referida a patrones de coordinación que surgen entre miembros de la organización que no están estipulados en los manuales ni se deben a un objetivo predispuesto por la organización formal; nos referimos a conversaciones, relaciones humanas entre sujetos, entre diferentes áreas de una organización y diferentes tipos de relaciones que trascienden las que formalmente se establecen. Schein (1980) afirma que muchos de los problemas psicológicos de una organización se originarán de una compleja relación entre la organización formal e informal.

2.1.3 Las modalidades de contratación.

Vesga (2011), en su investigación acerca de los tipos de contratación, afirma que cada modalidad de contrato en cada empresa, incidirá en el tipo de contrato psicológico que se genere entre el empleado y el empleador, es decir que además de los significados de trabajo previamente instaurados en el empleador, se le suma la modalidad de contratación utilizada para el mismo. Vesga (2011) también menciona que a pesar de que existan posiciones con las mismas funciones técnicas entre los empleados, el contrato psicológico variará dependiendo del tipo de contratación que ellos posean, como remuneración, estabilidad y Seguridad Social.

Vesga (2011) menciona que para obtener información de cómo es que se forman ciertos tipos de contrato psicológico dependiendo la modalidad de contrato jurídico, se han realizado estudios para comprobarlo;

2.1.4 El contrato psicológico.

Schein (1980), introduce el concepto de Contrato Psicológico, importante en la presente investigación, ya que representa un conjunto de expectativas, no escritas ni estipuladas en ningún manual u organigrama organizacional, que están presentes en todo momento entre todos los miembros y dirigentes de una organización. El obrero puede tener ciertas expectativas sobre el sueldo o las horas de trabajo, o los premios que pueden llegar a recibir por su trabajo, por lo tanto, una vez que el descontento por la toma de decisiones es un hecho, comienzan los despidos, los abandonos de trabajo, las huelgas y demás; también Schein propondrá que la organización tiene expectativas implícitas y también el incumplimiento de ellas por parte del obrero sería una ruptura del presente contrato psicológico.

En relación a la formación del contrato psicológico, Tena (2002), afirma que el mismo no se forma inmediatamente, sino que conlleva un proceso el cual comienza en la primer entrevista de trabajo con la empresa, donde además de formalizar las condiciones de contratación y presentarse mutuamente (empresa/empleado), se capta información a través de la percepción y existe una relación automática con conocimientos previos, así mismo, se genera una conclusión sobre la relación laboral; una vez que el empleado es parte de la organización, el contrato psicológico continúa formándose, dice Tena (2002), a través de la observación de las relaciones laborales, la comunicación y la lectura de documentos empresariales, la plática con compañeros de trabajo y recibiendo retroalimentación.

Vesga (2011) explica que los seres humanos, a través del tiempo, hacen representaciones de la realidad y construyen significados para justificar e intentar explicar sus experiencias vividas en sus trabajos, es decir, a través de sus propios procesos cognitivos, sociales y políticos; Vesga (2011), afirma que existe entonces en el ser humano, una

significación del trabajo y un deseo propio sobre su futuro, ambos influyen de misma manera en el contrato psicológico.

Una mirada y un análisis más científico que aborda el tema es la de García (2006), quien realiza un estudio de investigación acerca del contrato psicológico analizando su estado y así poder predecir la salud psicológica; durante el estudio, los resultados arrojaron que el estado del contrato psicológico predice satisfacción con la vida, el conflicto trabajo-familia y el bienestar psicológico más allá del propio contenido del contrato psicológico. García (2006) utilizará investigaciones realizadas por Guest (1998) donde se describe el estado del contrato psicológico como determinante en la satisfacción personal del empleado. El fin total de la investigación de García (2006) propone que para analizar los contratos psicológicos no solo se deben de atender a las descripciones de los mismos, sino a las explicaciones, así obteniendo herramientas para explicar y predecir fenómenos de importancia para las organizaciones; las actitudes de los empleados podrían ser comprendidas a través del análisis del estado del contrato psicológico. (García, 2006)

2.1.5 Los Supuestos Gerenciales.

Para conocer a las organizaciones, primero se debe conocer a los gerentes que dirigen a éstas, ya que a partir de sus creencias y supuestos personales dirigidos hacia el control sobre los trabajadores y fines organizacionales se toman decisiones, se forman reglas, planifican proyectos y se produce un interés sobre toda la organización de una manera particular. El contrato psicológico que existe en una organización también estará teñido por un contrato social más amplio referido a la cultura donde nace ésta organización, la sociedad. (Schein, 1980)

Schein (1980) propone tres Supuestos Gerenciales más influyentes en el pensamiento gerencial; supuestos racionales-económicos, supuestos sociales y supuestos de auto actualización.

El primero de los Supuestos Gerenciales que describe Schein (1980) es el Supuesto Racional, el mismo refiere a la denominada "Teoría X" donde afirmará que la gente es perezosa por naturaleza y que no siempre aspira los mismos objetivos que la organización, ésta gente, según el supuesto, se la debe motivar con incentivos externos; el supuesto sostiene también, que las personas no poseen autodisciplina y se los debe controlar para asegurarse del buen rendimiento. Sin embargo, a pesar de lo antes mencionado, Schein (1980) afirma que existen dos grupos de personas, aquellos que aplican a los sujetos perezosos que no poseen autodisciplina y se los debe incentivar externamente y aquellos que están exceptuados a éstas normas, éstos mismos poseen la capacidad de auto disciplinarse y podrían buscar los mismos objetivos que la organización, por lo tanto, a éste último grupo, se le debe asumir la responsabilidad de manejo.

El segundo Supuesto Gerencial al que hace referencia Schein (1980), es el Supuesto Social, el mismo tiene como premisa que para el trabajador es importante ser aceptado y poder alcanzar buenas relaciones interpersonales en su ambiente de trabajo por lo tanto, su productividad y su calidad de trabajo, están directamente relacionados con éstas afirmaciones. La "estrategia gerencial" como define Schein (1980), en éste supuesto, propone que la empresa no debe limitar su atención solo a las tareas que debe realizar el trabajador, sino que también debe enfocarse en las necesidades de las personas, debería preocuparse más por el bienestar psicológico y necesidades de pertenencia e identidad que en la dirección y el control a sus subordinados; otra de las propuestas de la "estrategia gerencial" es la de incentivar a grupos de trabajos completos que de manera individual; por último, una de las estrategias más importantes es el rol exacto del gerente, el cual según la estrategia del

supuesto, no debe enfocarse en planear, organizar y dirigir, sino más bien enfocarse en ser intermediario entre los empleados y los altos niveles de mando de la empresa, mostrar empatía y consideración por las necesidades de los empleados y darle importancia a las quejas o las demandas de los mismos.

A partir de los supuestos antes mencionados, Schein (1980) indica que la importancia que se le da a las relaciones humanas en el Supuesto Social logra buenos resultados en relación a la moral de los trabajadores pero dejaría mucho que desear en los resultados de la productividad de las organizaciones, por esto es que sugiere un nuevo supuesto gerencial llamado Supuesto de Auto – Actualización que propone que no solo el sujeto pueda satisfacer sus necesidades y aumente su moral gracias a ello, sino que también pueda madurar en el trabajo y pueda ser reconocido por sus habilidades personales que pone en juego dentro del trabajo. El supuesto mencionado debería ser el que se utilice actualmente ya que es el más completo dando resultados tanto morales para el trabajador como productivos para la organización; Schein (1980) afirma que si las organizaciones tratan a sus trabajadores como niños, harán que ellos tengan actitudes inmaduras y halla falta de interés por el trabajo, por el contrario, si se los trata como adultos, ellos trabajarán de forma responsable y se buscarían objetivos en común con la empresa, como también el aumento en el progreso personal y así la satisfacción de las necesidades personales del sujeto.

2.1.6 El Modelo Demanda-Control de Karasek.

Karasek (1979) propondrá un nuevo modelo de gestión del estrés de la tensión laboral donde pondrá su foco en la interacción de las demandas laborales y el margen de decisión (*decisión latitude*) o autonomía que se le permite al sujeto para tomar decisiones sobre esas demandas. A partir de lo antes mencionado, Karasek (1979), propone que los resultados

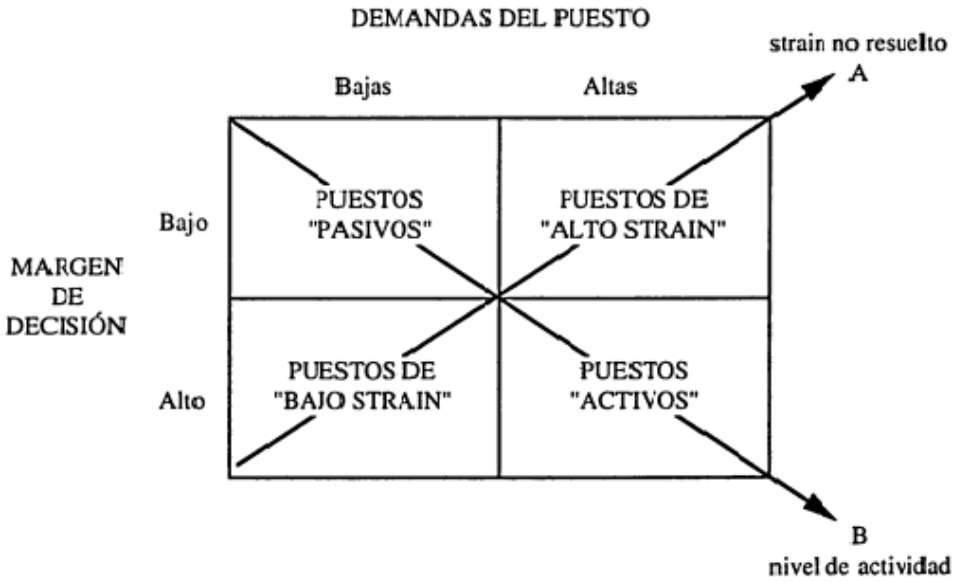
negativos en el entorno laboral, serán dependiendo de la cantidad de demanda del puesto y el margen de decisión que tenga el sujeto; si el sujeto posee un alto nivel de demanda en su puesto y la toma de decisiones la tiene altamente restringida, entonces la energía acumulada y residual frente a situaciones que no puede resolver por su baja "latitud de decisión" se convertirá en *strain*. Karasek (1979) afirma que la combinación de éste modelo Demanda-Control está directamente relacionado a la insatisfacción laboral la cual no es posible analizar con los modelos convencionales utilizados hasta el momento; mismo, Karasek (1979) provee los resultados de su estudio para proponer a las organizaciones la estrategia de permitir los aumentos en la libertad de decisión de sus trabajadores para así obtener beneficios tanto productivos como la reducción de la tensión mental. Por último, cabe aclarar que se debe realizar una gran distinción entre los estresores de carga de trabajo y el poder de decisión de los trabajadores y sus efectos para no realizar análisis inconsistentes. (Karasek, 1979)

Para resumir, Karasek (1979) propondrá tres variables en su modelo, la primera llamada *Demanda del puesto* hace referencia a los estresores del puesto, la segunda variable es la de *Latitud de Decisión* la cual hace referencia a el poder de control del sujeto de sus propias acciones y de la toma de decisiones en su trabajo, por último, la tercer variable refiere al *Strain del puesto.* (Rodriguez Molina, 1998)

En la Figura 1 se puede observar un cuadro donde se representa el modelo Demanda-Control de Karasek (1979), en el mismo se detallan las tres variables *Demanda del Puesto, Latitud de Decisión* y *Strain del Puesto,* y con ellas los 4 tipos de puestos que se pueden generar a partir de la combinación de las mismas; en las diagonales se visualiza una situación donde las demandas y la latitud de decisión están desajustadas ("A") y una situación donde están ajustadas ("B"). Los cuatro puestos que se representan en la combinación son: 1-

Puestos “Pasivos”, 2- Puestos de “Alto Strain”, 3- Puestos de “Bajo Strain” y 4- Puestos “Activos”.

Figura 1: Modelo demanda-control (Karasek, 1979)



En relación a la insatisfacción laboral, aquellos puestos con altos niveles serían los de “*Alto Strain*” y los “*Pasivos*”, mientras que bajos niveles de insatisfacción referirá a los puestos de alto control y altas demandas (“A*ctivos*”); mientras que aquellos con mucho control y poca demanda, podrían recaer en una pérdida de interés por parte de los empleados. (Karasek, 1979).

2.2 El Burnout

2.2.1 El Estrés.

Una de las definiciones más antiguas del estrés es la que cita Lazarus y Folkman (1984, p. 15) de Miller (1953) donde menciona que es "… cualquier estimulación vigorosa, extrema o inusual que siendo una amenaza, provoca un cambio significativo en el comportamiento…".

Como menciona Cummins (1990), el estudio del estrés ha sido uno de los problemas de salud ocupacional más estudiados en las últimas décadas por sus efectos negativos dentro de las organizaciones y las características de los trabajos que afectan a los empleados.

En un principio, el concepto de estrés fue cobrando importancia a lo largo de los años durante la segunda guerra mundial y la guerra de Korea durante los combates militares, luego, se le ha ido dando la importancia necesaria ya que se descubre que el estrés es un aspecto inevitable de la vida aunque depende de la manera en que se enfrenta al mismo, como afectará el funcionamiento de cada individuo. (Lazarus y Folkman 1984)

Lazarus y Folkman (1984) explican que a lo largo de los años, mediante una serie de disciplinas, se ha intentado explicar el fenómeno del estrés aportando conocimientos relacionados a las transiciones estresantes del envejecimiento y la preocupación del entorno físico y cómo es que éste nos afecta a todos los individuos; todos los estudios realizados, mencionados anteriormente, clasifican al estrés como "estímulo" o "respuesta"; cuando se refieren al estrés como estímulo indican que el mismo se centra en el medio ambiente como desastres naturales, enfermedades, problemas en el trabajo y demás, suponiendo que normativamente las situaciones son estresantes pero sin realizar una diferenciación individual en la evaluación de los eventos, y cuando se la define como respuesta, principalmente en estudios de medicina y biología, el mismo se lo considera cuando una persona está en estado de estrés luego de una reacción (la reacción misma es el estrés). Todos los estudios que

definen al estrés como estímulo o respuesta no poseen “reglas adecuadas” para especificar las condiciones para que un estímulo se lo considere estresor; según la medicina moderna, se debería observar un fenómeno estresante tanto por la causa del organismo externo como también la susceptibilidad del organismo receptor. El estrés psicológico entonces, afirman Lazarus y Folkman (1984), es una relación entre ambiente-individuo donde el estímulo excede los recursos del sujeto poniendo en peligro su bienestar. A partir de análisis de la evaluación de la experiencia de cada individuo para determinar el efecto de los estímulos del entorno de un sujeto, proponen analizar la evaluación cognitiva la cual llaman “Appraisal”.

Perrewe y Ganster (1989) mencionarán que al haber una serie de estudios que refieren al estrés como “estímulo” o “respuesta”, la mejor forma de poder diferenciarlos es utilizando el término “Strain” para referirnos al estrés como respuesta psicológica y fisiológica y el término “Estresores” para referirnos al estrés como estímulo provenientes del entorno laboral en estos casos; durante un estudio, Rodriguez Molina (1998) utilizó los términos recién mencionados y realizó un estudio relacionado al modelo de Demanda-Control de Karasek (1979) el cual desarrollaremos más adelante.

2.2.2 El Concepto de *Appraisal.*

Para poder analizar el comportamiento de los individuos frente a ciertas situaciones se debe analizar aquellos procesos cognitivos que intervienen entre el encuentro y la reacción y los factores que afectan esta relación, de ésta manera se podrá comprender la variación de la reacción humana frente a los mismos estímulos. (Lazarus y Folkman, 1984).

Lazarus y Folkman (1984), afirman que además de una percepción inicial sobre un estímulo exterior al sujeto, que determinará una reacción emocional y luego física, también es necesario analizar la evaluación posterior a la recepción del mismo, dando así un ejemplo

donde un sujeto escucha una alarma de incendios, la primer reacción será posiblemente miedo o alerta (dependiendo del sujeto) ordenada por el Appraisal del sujeto y su capacidad para evaluar inmediata, luego la evaluación le indicará al sujeto, qué tan peligrosa es la situación, si la alarma se activó relativamente lejos retroalimentando la evaluación original. En resumen, en un principio habría una evaluación instantánea del estímulo experimentado, generando así una primera emoción o reacción, luego esto desencadenaría una serie de pensamientos y actividad cognitiva involucrando nuevos pensamientos.

A partir de lo antes mencionado, Lazarus y Folkman (1984) afirmarán que existe un Appraisal primario y un Appraisal secundario; el Appraisal primario refiere a esa primera impresión y evaluación del estímulo recibido por el sujeto el cual es casi de forma inmediata, luego, comenzará el Appraisal secundario, aquel que desencadenará momentos más tarde, una serie de pensamientos sobre el estímulo que confirmarán, realzarán o reducirán la primera evaluación del estímulo dependiendo de lo que está sucediendo o de lo que podemos hacer.

2.2.3 El Síndrome de Burnout.

Durante el año 1974, Herbert J. Freudenberger publicó un artículo donde analizaba y describía el fenómeno del Burn-out, concepto utilizado anteriormente para referirse a una serie de síntomas físicos y psíquicos en empleados de clínicas; durante el desarrollo de la publicación, Freudenberger (1974) explica que comenzó a cuestionarse el origen del Burnout, cuáles son las personalidades que son más propensas a padecerlo, si realmente es un fenómeno que sucede en todas las instituciones clínicas, cuáles son sus signos, si sucede con la misma intensidad en miembros voluntarios que en miembros que reciben una paga, qué se puede hacer una vez que el Burnout se presenta en una persona y cuál es el criterio que

debemos tener en cuenta para resguardarnos de los riesgos laborales tanto en el ambiente de trabajo como en los sujetos mismos.

En ese entonces, Freudenberger (1974) menciona que el Burnout puede ocurrir luego de trabajar en alguna institución por al menos un año y que se puede manifestar de diferentes formas dependiendo la persona; los signos físicos que se pueden sentir por el Burnout son la fatiga, el estar exhausto, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, sueño y jadeo, mientras que los comportamientos comienzan con un enojo destacado que se mantendrá en el tiempo, irritación y demostración de signos de frustración. Además, los comportamientos de los sujetos que padecen el Burnout, a la más mínima presión por parte del entorno comienzan a sentirse sobrecargados y fácilmente lloran y gritan; Herbert también menciona que aquellos sujetos muestran signos de paranoia a partir de la continua irritación y el enojo producido y podrían actuar de manera extraña ya que piensan que hasta sus propios compañeros quieren engañarlos como también lograrían adoptar la costumbre de tomar tranquilizantes. Una de las actitudes que toman estos sujetos es la del "Cínico de la Casa", lo denomina Herbert, refiriéndose a aquel sujeto que en el trabajo comienza a tener un vocabulario negativo y rígido, todo lo que se le sugiere es malo y es mal hablado, él no desea realizar cambios y bloquea los progresos constructivos ya que es agobiado constantemente por los cambios actuales y no desea comenzar un nuevo camino hacia nuevos cambios. Por último, Herbert Freudenberger menciona que el comportamiento de un sujeto padeciente de Burnout se demostrará en todos sus aspectos como una persona depresiva y por momentos pareciera que no tiene a dónde ir fuera del ambiente laboral, y ahora una observación dentro del ámbito de la clínica, en ciertas ocasiones es real que los sujetos no tienen a donde ir por estar mucho tiempo en la clínica. (Freudenberger H, 1974)

Desde su enunciación por Herbert Freudenberger en 1974, el síndrome de Burnout ha sido un concepto muy empleado en la literatura científica sobre estrés laboral. Catherine

Maslach y Susana Jackson lo han descrito como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que atiende, lo cual crea dudas con respecto a la competencia y realización profesional. Se trata de un concepto multidimensional, acompañado de síntomas físicos cuyos componentes fueron identificados por estas autoras: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. Su modelo teórico ha conducido a la elaboración del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981/1986).

Una vez que emerge el concepto del Burnout en la década del 70', se han lanzado una gran cantidad de investigaciones e instrumentos para medirlo, algunos de estos instrumentos han aportado información contundente para el estudio del fenómeno y, como mencionamos anteriormente, el MBI, comenzó a ser el instrumento más utilizado a pesar de las características ocupacionales de la muestra (Gil-Monte y Peiró, 1999). Las características de la muestra, explican Maslach, Jackson y Leiter (1996) sobre la primer edición del MBI, están orientadas a grupos ocupacionales relacionados a los servicios humanos como los empleados de clínicas; los autores afirman que las personas que trabajan en constante interacción con los problemas de los clientes tanto psicológicos como físicos y sociales, también se ven influenciados por sus emociones como enojo, vergüenza, desesperación y miedo, por lo tanto éstas circunstancias traerán a los profesionales, que trabajan constantemente con ellas, un estrés crónico conduciendo a un posible síndrome de Burnout. El primer inventario desarrollado por los autores Maslach y Jackson en el año 1981, el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey) fue diseñado especialmente para éste grupo ocupacional donde se obtendrán no solo si el sujeto posee el síndrome de Burnout, sino la medición de tres subescalas: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal; el instrumento, por su altos niveles de confiabilidad y validez, acompañado de una

congruencia con los desarrollos teóricos de la época, comenzó a ser el más utilizado mundialmente (Gil Monte y Peiró, 1999; Maslach *et al.*, 1996).

Años más tarde, a partir de nuevas investigaciones, se da a conocer que el instrumento MBI-HSS no era totalmente funcional ya que no podía generar resultados confiables para investigaciones y estudios acerca de otros tipos de profesionales y ocupaciones fuera de la asistencia en salud (Gil Monte y Peiró, 1999; Maslach *et al.*, 1996), por lo tanto, como se explicita en la tercera versión del Maslach Burnout Inventory Manual (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) se elaboran dos inventarios a partir del original, ambos se llaman MBI-ES (Maslach Burnout Inventory – Education Survey) y el MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey); el MBI-ES es un inventario dirigido a los profesionales de la educación donde cambia su palabra "Paciente" por "Alumno" y mantiene las mismas escalas (Gil Monte y Peiró, 1999), Maslach *et al.* (1996) explican que la importancia que se le da a la creación de éste nuevo instrumento a partir del MBI-HSS es por la reducción de personas que comenzaban sus estudios para ser educadores/profesores y el alto nivel de deserción, además, explicitan que la profesión de los educadores en EEUU (Estados Unidos) es una de las más largas y visibles, como también la importancia que tiene ya que es una de las mejores herramientas para corregir los problemas sociales (drogas, alcohol y abuso sexual, entre otros). El segundo instrumento denominado MBI-GS es creado para utilizarse en grupos ocupacionales varios, donde no necesariamente se trabaje en contacto estrecho con clientes o personas, Maslach *et al.* (1996) definen al Burnout para el presente inventario como *"... una crisis en relación al propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis en las relaciones con las personas en el trabajo"* (p.20); el MBI-GS evalúa desde el compromiso del sujeto hasta el Burnout, entendiendo al compromiso como un estado donde el sujeto trabaja con dedicación y comprometido con su efectividad en el trabajo y el Burnout como un

estado de agotamiento en donde el sujeto es cínico sobre el valor de su trabajo y duda sobre su capacidad de rendimiento en el mismo (Maslach *et al.* 1996).

El MBI-GS es un instrumento que consta de 16 ítems y tres subescalas: Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional; el gran cambio que hacen en el inventario MBI-HSS, que haría la diferencia, es la de "Cinismo" reemplazando a la subescala Despersonalización del MBI-HSS, en el inventario original, la subescala y sus ítems hacían referencia exactamente al trabajo asistencial, en los ítems del nuevo instrumento, éstas referencias son modificadas y solo refleja la indiferencia o las actitudes de distancia del sujeto para con su trabajo (Ejemplo: "He perdido el entusiasmo por mi trabajo"). La definición para el concepto de cada subescala es la siguiente:

Agotamiento Emocional: Implica un agotamiento emocional en general, los ítems provienen del MBI-HSS y son casi idénticos con algunas pequeñas modificaciones en palabras; la subescala refiere a cansancio, fatiga, sensación de agotamiento, tensión emocional, falta de energía y sensación de estar exhausto al finalizar el día de trabajo. (Viera *et al.*, 2007; Maslach *et al.*, 1996)

Cinismo: Como se mencionó anteriormente, el Cinismo implica el distanciamiento y el desinterés hacia el trabajo, es, como mencionan Viera *et al.* (2007) y Maslach *et al.* (1996), una actitud defensiva que toma el sujeto contra las demandas del trabajo y se manifiesta por la actitud de indiferencia y el cuestionamiento del valor del labor mismo.

Eficacia Profesional: Expresa la autopercepción que tiene el sujeto sobre su capacidad de trabajo y su contribución al mismo, como también refiere a la realización profesional y las expectativas del sujeto con su ocupación. (Viera *et al.*, 2007; Maslach *et al.*, 1996)

Moreno-Jiménez *et al.* (2001) realizan un análisis y una traducción del MBI-GS al español, encontrando así buenos niveles de confiabilidad luego de una factorización y aplicación a una muestra de diferentes trabajadores profesionales en España, los resultados son altamente satisfactorios y corresponderían a los obtenidos por Maslach *et al.* (1996) en el Manual del MBI-GS; una autocrítica que se realizan los autores en la traducción y factorización del MBI-GS es que se deberían realizar nuevos estudios con muestras más grandes y variadas en ocupaciones para obtener nuevos resultados que revaliden la hipótesis en nuevos campos de investigación.

2.3 La Personalidad Resistente o Hardiness.

Kobasa (1979a) menciona que durante años se les ha dado importancia a las personas que se enferman de estrés frente a las situaciones estresantes en su vida cotidiana, pero que nunca se han estudiado aquellos casos en donde individuos se enfrentan a altos niveles de situaciones estresantes y no se enferman ni física ni mentalmente; durante su estudio en "Personality and Resistance Illnes", Kobasa (1979a), concluye afirmando que para entender a las personas que se encuentran con un gran estrés y se mantienen saludables, se debe analizar y comprender que las mismas poseen un sentido claro de los valores, sus metas y una creencia en sí mismos, lo menciona como "*... commitment to rather tan alienation from self."* (p.420); también, el sujeto, debería tener una fuerte tendencia hacia una participación activa de su entorno, un plan de vida con sus prioridades establecidas explicado como la atribución de significado en vez de caer en el nihilismo, creencia de que él mismo puede transformar y controlar los eventos de su experiencia como también percibir aquellas tensiones externas de

la vida sin que se hagan parte de la esfera privada y causas de tensión subjetiva (solo debería percibir una baja cantidad de tensión relacionado a las preocupaciones de la esfera privada). Kobasa (1979a) explicará que para comprender como es posible que se relacione la salud o enfermedad con el estrés y la personalidad del sujeto se debe analizar los procesos fisiológicos que subyacen a la reacción al estrés y su relación con la personalidad de cada sujeto; Kobasa (1979a), también afirmará que según los resultados del estudio, una parte de los sujetos de la muestra aparentaban tener una personalidad acorde para hacer frente al estrés del entorno pero demostraban niveles de enfermedad o problemas de salud elevados, por lo tanto, finaliza el estudio mencionando que no necesariamente la personalidad es un factor determinante para la aparición de enfermedades o problemas de salud, sino que también se podría deber a factores adicionales como la genética, los antecedentes de enfermedad, experiencias en la infancia y recursos sociales. Los recursos sociales, refiere Kobasa (1979a), incluyen un apoyo de una familia comprensiva, un grupo y compañeros de trabajo eficientes y subordinados o jefes alentadores, todos éstos podrían llegar a ser amortiguadores para un buen apoyo social complementario sumando a los recursos del sujeto para enfrentar los encuentros con el estrés y la generación de buena salud.

Debido al estudio antes mencionado, Kobasa (1979b), realiza un nuevo estudio para continuar con su análisis de los estresores del ambiente y las enfermedades en sujetos durante cierto tiempo determinado en su artículo "*Stressfull life Events, Personality, and Health: An Inquiry Into Hardiness*", en el mismo, explica que basándose en las teorías existenciales de Maddi (1976) y sus investigaciones anteriores, surgirá el concepto de Personalidad Resistente; Kobasa (1979b) mencionará que la diferencia entre sujetos que experimentan altos niveles de estrés y no se enferman, con los que experimentan grandes niveles de estrés pero sí se enferman o contraen cualquier tipo de enfermedad tanto física como psicológica, se

debe a que hay una diferencia entre el tipo de personalidad, ahí la propuesta de referirnos a la misma como Personalidad Resistente. Kobasa (1979b) critica a los estudios de Holmes y Masuda (1974) mencionando que sus teorías intentan explicar un vínculo casual directo de las enfermedades con los eventos estresantes de la vida, por lo tanto, propone que existe una justificación única para cada individuo donde se debe analizar sus diferencias individuales; las diferencias individuales a las que refiere van desde la predisposición fisiológica, experiencia de la primera infancia y recursos sociales, como también la gran importancia de la personalidad, concepto obtenido de Seyle (1956).

Kobasa (1979b) propondrá que las personas que poseen personalidad resistente son aquellas que cumplen con las siguientes tres características generales: 1. La creencia de la persona de que puede influir o modificar los eventos que le suceden en su vida y en su alrededor, 2. Un sentido de compromiso con sus actividades de la vida cotidiana y en general y 3. El concepto de que un cambio es las posibilidades de enfrentarse a nuevas situaciones y crecer en el proceso.

El sujeto con personalidad resistente tiene gran curiosidad y tienden a encontrar significado en cada una de sus acciones, piensan que pueden influir en todo lo que los rodea mediante su acción concreta, como también mediante lo que dice o imagina; otra de sus creencias es que los cambios son beneficiosos y normales, los utilizan como impulsores para ponerse a prueba e intentar adaptarse a los mismos, como fuentes de nuevas experiencias y aprendizajes donde obtendrán nuevos frutos de su constante trabajo. De ésta manera, es que los sujetos con personalidad resistente logran convertir los eventos estresantes de la vida, en eventos poco estresantes. (Kobasa *et al.*, 1981)

Kobasa *et al.* (1981) explican que los sujetos que no poseen personalidad resistente encuentran su entorno aburrido y con poco sentido, piensan que la vida es mejor cuando no

hay tantos cambios a su alrededor y si por alguna razón los hay, tienen la convicción de que ellos mismos no poseen la capacidad para modificarlos, ni antes ni después; los autores finalizan explicando que una vez que la persona sin personalidad resistente es alcanzada por eventos estresantes en su vida, no tiene una capacidad para amortiguarlos ya que no posee convicción de realizar algún cambio con su entorno y utiliza una baja evaluación optimista de los sucesos. El estrés, con éste método de afrontamiento de la personalidad de los sujetos no resistentes, logra tener un efecto debilitante en la salud.

El *Personal Views Survey* (PVS) es el inventario creado para medir la Personalidad Resistente y consta de tres dimensiones: compromiso, control y reto (Hardiness Intitute, 1985); Compromiso: concepto utilizado para referir a la forma que tiene el sujeto de participar de todas sus actividades de manera activa y encontrarle un significado a cada una de ellas, poseen una apreciación de su propia habilidad para la toma de decisiones y para enfrentarse a las situaciones de estrés. Control: el sujeto posee la convicción de poder interactuar con su entorno para generar los cambios que desea obteniendo así una visión positiva de las posibles situaciones de estrés que se le presenten. Reto: Los sujetos perciben los cambios como posibilidades para el crecimiento personal y no como una amenaza para ellos. (Kobasa, 1979b; Kobasa *et al.*, 1982; Moreno *et al.*, 2000)

Una serie de estudios posteriores a la formulación del "Personal Views Survey" (PVS) (Jimenez-Moreno *et al.*, 2000a; Moreno *et al.*, 2001; Moreno, 2006) mediante la utilización de la adaptación al español formulada por Peñacoba (1996) logran confirmar en diferentes tipos de muestra y en comparación con una serie de instrumentos, que la personalidad resistente es un constructo que aumentará la capacidad de un sujeto para obtener una mejor salud a nivel general como también una variable moderadora del estrés; la personalidad resistente en los estudios antes mencionados logra destacarse como una variable

potenciadora de los procesos de afrontamiento para los sucesos estresantes de la vida en una variedad de aspectos.

Moreno-Jimenez *et al.* (2014) realizan la adaptación y validación del CRL (Cuestionario de Resistencia Laboral) al español, logran demostrar resultados de análisis factorial exploratorio (AFE), análisis factorial confirmatorio (AFC), consistencia, fiabilidad temporal y validez de constructo que indicarían que el CRL tiene características psicométricas satisfactorias (Moreno-Jiménez *et al.*, 2014).

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Diseño

La investigación es de tipo cuasi experimental, comparativo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo.

3.2 Universo y participantes

La muestra estará conformada por N=141 sujetos, de los cuales 83 trabajan bajo relación de dependencia y 58 de forma autónoma en la Provincia de Buenos Aires y en CABA. El muestreo será del tipo no probabilístico por cuotas porque se toman dos grupos para comparar.

Criterios de Inclusión: Los sujetos son elegidos por cumplir con los siguientes requisitos de inclusión, que sean sujetos de 20 a 65 años, que trabajen como autónomos o en relación de dependencia y que vivan en la provincia de Buenos Aires y Caba.

Criterios de Exclusión: Quedan excluidos de la muestra quienes no cumplan con dichos requisitos y quienes además posean estrés diagnosticado o problemas psicológicos.

3.3 Instrumentos

3.3.1 Cuestionario MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey) adaptado por Moreno y Cols (2001):

Se mide por medio de la adaptación de Moreno-Jiménez (2001) de la tercera versión del cuestionario MBI creada por Maslach *et al.* (1996) siendo el instrumento más utilizado en todo el mundo para medir éste constructo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 16 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional.

1. Subescala de Desgaste Emocional. Está conformada por 5 ítems y valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 30.

2. Subescala de Cinismo. Está formada por 5 ítems y valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento representando una actitud defensiva. Puntuación máxima 30.

3. Subescala de Eficacia Profesional. Se compone de 6 ítems y evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 36.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Desgaste Emocional: 1, 2, 3, 4 y 6. Cinismo: 8, 9, 13, 14 y 15. Eficacia Profesional: 5, 7, 10, 11, 12 y 16. La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca, 1 = Muy raras veces a lo largo del año, 2 = En algunas ocasiones a lo largo del año, 3 = En bastantes ocasiones a lo largo del año, 4 = Frecuentemente a lo largo del año, 5 = Casi cada día, 6 = Cada día. Puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera, podrían definir el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

3.3.2 Personalidad Resistente:

Se utiliza la Escala de Personalidad Resistente (CPR) desarrollada por Moreno-Jiménez en el año 2014 para evaluar las tres actitudes del constructo: Compromiso, Control y Reto; donde de los 15 ítems, 5 miden la variable Compromiso, 5 miden la variable Control y 5 miden la variable Reto. Ésta escala posee un formato de respuesta Likert en donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 4 es Totalmente de acuerdo. Ésta escala posee adecuados índices de fiabilidad (>0.75) para cada dimensión y validez de constructo (41% de varianza explicada).

La puntuación en cada dimensión de CPR es la suma de todos los ítems de la dimensión dividido por el número de ítems (7). La puntuación oscila entre 1 - 4. Es importante determinar el punto de corte de baja personalidad resistente, donde de forma escalar se puede considerar baja personalidad resistente en las puntuaciones inferiores/igual a 2, es decir aquellas de 1 a 2, luego se considera personalidad resistente media en puntuaciones de 2.01 a 3 y puntuación alta en la escala total cuando se posee una puntuación de entre 3,01 y 4.

Cuestionario de variables sociodemográficas ad-hoc: preguntas sociodemográficas relativas a: Edad, Sexo, Estado Civil, Hijos, Cantidad de Hijos, Zona de Residencia, Relación Laboral, Modalidad de Trabajo, Cargo, Años en el puesto laboral actual, Cantidad de horas que trabaja semanalmente, Remuneración Mensual, y Máximo de nivel de educación alcanzado.

3.4 Procedimiento

Para la realización de las encuestas, se utilizó la aplicación Google Forms, la misma cuenta con herramientas para crear un formulario online que se podrá difundir mediante un link a aquellas personas con las cuales se quiera compartir y así ser completado. De ésta manera mencionada anteriormente, se envían los formularios a través de las redes de contactos a aquellas personas que cumplan con los requisitos de estandarización de la muestra; dentro del formulario se encuentran: un cuestionario sociodemográfico, los tests utilizados (MBI-GS Malasch Burnout Inventory General Survey y CPR Cuestionario de Personalidad Resistente) y un consentimiento con sus derechos y garantías frente al test. Una vez completados los cuestionarios, los resultados son enseñados por la aplicación Google Forms a través de una página Web, donde se pueden visualizar las respuestas, muestra por muestra, variable por variable.

Posteriormente, los protocolos fueron sistematizados y analizados en el SPSS IBM Statistics.

CAPÍTULO IV

4. Resultados

4.1 Caracterización de la muestra.

Tabla I: Datos sociodemográficos I

VBS. SOCIODEMOGRÁFICAS		Frecuencia	%
Sexo	Masculino	58	41.1
	Femenino	83	58.9
Estado civil	Soltero	49	34.8
	En Pareja	66	46.8
	Casado	21	14.9
	Casado/Separado	2	1.4
	Divorciado	1	0.7
	Viudo	2	1.4
Hijos	Si	36	25.5
	No	105	74.5
Relación laboral	Autónomo	58	41.1
	Relación de dependencia	83	58.9
Modalidad de trabajo	Teletrabajo temporal (COVID-19)	45	31.9
	Presencial	51	36.2
	Teletrabajo fijo	14	9.9
	Presencial y teletrabajo	31	22
Cargo	Tengo jefe/supervisor a cargo y está presente mientras realizo mis tareas	33	23.4

	Tengo jefe/supervisor a cargo pero NO está presente mientras realizo mis tareas	52	36.9
	Soy supervisor, tengo personas a cargo, tengo jefe/supervisor y está presente mientras realizo mis tareas	6	4.3
	Soy supervisor, tengo personas a cargo y tengo jefe/supervisor pero NO está presente mientras realizo mis tareas	14	9.9
	No tengo jefe/supervisor	26	18.4
	Otro	10	7.1
Años en el puesto	1 a 3	72	51.1
	4 a 7	40	28.4
	8 a 10	9	6.4
	Más de 10	20	14.2
Remuneración mensual	Hasta $15000	12	8.5
	De $15000 a $35000	45	31.9
	De $35000 a $55000	40	28.4
	Más de $55000	44	31.2
Máximo nivel de educación alcanzado	Primario completo	3	2.1
	Secundario incompleto	1	0.7
	Secundario completo	20	14.2
	Terciario incompleto	10	7.1
	Terciario completo		

	Universitario incompleto	10	7.1
	Universitario completo	60	42.6
		37	26.2

Tabla II: Datos sociodemográficos II

	M	SD	Min	Max
Edad	31.26	9.650	21	65

Se observa que la edad promedio de la muestra es de 31 años.

4.2 Descripción de las variables

4.2.1 Descripción de la variable Burnout (MBI-GS).

Tabla III: Descripción de la variable Burnout (MBI-GS).

ESCALAS	M	DT	Min	Max
Desgaste emocional	2.39	1.25	0.20	6
Cinismo	1.98	1.33	0	6
Eficacia profesional	4.44	1.04	1.67	6

Se observan puntuaciones altas en Eficacia profesional y puntuaciones medias/bajas en las variables Desgaste emocional y Cinismo.

4.2.2 Descripción de la variable Personalidad Resistente (CPR).

Tabla IV: Descripción de la variable Personalidad Resistente (CPR).

ESCALAS	Media	Desvío Típico	Mínimo	Máximo
Implicación	2.98	0.49	1.80	4
Reto	3.11	0.50	2	4
Control	3.09	0.49	2	4
Total	3.06	0.40	2.13	4

Se observa una puntuación similar en todas las subescalas de Personalidad resistente con una puntuación media/alta; la puntuación media total de Personalidad resistente en la muestra es de rango alto.

4.3 Cruce de las variables

4.3.1 Análisis de la normalidad.

Tabla V: Análisis de la normalidad de las variables MBI-GS y CPR.

Variable	Significación
Desgaste emocional	.000
Cinismo	.000
Eficacia Profesional	.001
Implicación	.021
Reto	.002
Control	.004

La prueba de normalidad indica que ninguna de las variables siguió un patrón de distribución normal.

4.3.2 Análisis de la relación entre subescalas de MBI-GS y la variable Personalidad resistente total.

Tabla VI: Relación entre subescalas del MBI-GS y la variable de Personalidad resistente total.

	Personalidad Resistente Total	Rango promedio
Desgaste emocional	Media	81.36
	Alta	61.88
Sig.		**.005**
Cinismo	Media	86.85
	Alta	57.05
Sig.		**.000**
Eficacia profesional	Media	53
	Alta	86.84
Sig.		**.000**

Prueba utilizada: H de Kruskal Wallis

Se observan puntuaciones significativas entre la relación de las variables del MBI-GS y la Personalidad resistente total. Se observa un rango promedio más elevado de Desgaste emocional en sujetos con puntuación media de Personalidad resistente, que en sujetos con puntuación alta de Personalidad resistente; también se observa un rango promedio más elevado de Cinismo en sujetos con puntuación media de Personalidad resistente, que en sujetos con puntuación alta de Personalidad resistente; por último, se observa que existe un

rango promedio más elevado en sujetos que puntuaron alto en Personalidad resistente, que en sujetos que puntuaron medio en el mismo constructo.

4.3.3 Análisis de la relación entre subescalas de MBI-GS y CPR.

Tabla VII: Relación entre subescalas de Burnout y Personalidad Resistente.

/	**Desregulación Emocional**	**Cinismo**	**Eficacia Profesional**	**Implicación**	**Reto**	**Control**
Desregulación emocional	/	.588	-.181	-.415	-.264	-.134
Sig.		**.000**	**.032**	**.000**	**.002**	.114
Cinismo	/	/	-.384	-.550	-.312	-.220
Sig.			**.000**	**.000**	**.000**	**.009**
Eficacia Profesional	/	/	/	.563	.371	.402
Sig.				**.000**	**.000**	**.000**
Implicación	/	/	/	/	.557	.478
Sig.					**.000**	**.000**
Reto	/	/	/	/	/	.358
Sig.						**.000**
Control	/	/	/	/	/	/
Sig.						

Prueba utilizada: Rho de Spearman

A continuación se observan una serie de puntuaciones significativas durante el entrecruzamiento de variables. Dentro de las subescalas del MBI-GS se observa una correlación directa media/alta entre Desregulación emocional y Cinismo con un grado de significación óptimo y, en cambio, la subescala Eficacia profesional, muestra una correlación

indirecta con la variable Desregulación emocional y con la variable Cinismo, con niveles aceptables de significación; Dentro de las subescalas del CPR se observa correlación directa y significativa entre todas las variables del mismo instrumento (Reto, Control e Implicación). En la relación entre variables de diferentes instrumentos se observa una correlación directa y significativa entre Implicación, Reto y Control (CPR); y Eficacia profesional (MBI-GS); también se observa una correlación indirecta y significativa entre Implicación, Reto y Control (CPR); y Desregulación emocional y Cinismo (MBI-GS). Se descartan los resultados de la relación entre la variable Control (CPR) y la variable Desregulación emocional (MBI-GS) por poseer un puntaje de significación no interpretable.

4.4 Análisis de las variables sociodemográficas

4.4.1 Análisis de la relación en los constructos estudiados en función a la relación laboral.

Tabla VIII: Relación entre constructos estudiados y variable de relación laboral.

	Desregulación emocional	**Cinismo**	**Eficacia profesional**	**Implicación**	**Reto**	**Control**
Autónomos	53.63	62.62	70.88	80.71	70.29	73.42
Relación de dependencia	83.14	76.86	71.08	64.22	71.49	69.31
Sig.	**.000**	**.041**	.977	**.017**	.862	.553

Prueba utilizada: U de Mann-Whitney

Podemos observar que existen tres puntajes significativos en la relación entre las variables estudiadas y la variable de Relación laboral, en primer instancia se puede observar que la variable Desregulación emocional (MBI-GS) presenta en Autónomos, un rango

promedio menor que en los sujetos en Relación de dependencia; luego en la variable Cinismo (MBI-GS) se observa un rango promedio menor en profesionales Autónomos que en sujetos que trabajan en Relación de dependencia; en tercer lugar podemos observar que la variable Implicación (CPR) con un rango promedio mayor en los Autónomos que en sujetos en Relación de dependencia. Las tres variables que no se nombran no poseen un nivel de significación lo suficientemente aceptable para interpretar.

4.4.2 Análisis de la relación entre las variables Relación laboral y Personalidad resistente total.

Tabla IX: Relación entre las variables Relación laboral y Personalidad resistente total.

	Personalidad resistente total		**Total**
	Media	Alta	
Relación de dependencia	24	34	58
Autónomos	42	41	83
Sig.			.280

Prueba utilizada: Chi-Cuadrado de Pearson

La tabla no muestra resultados significativos entre las variables.

4.4.3 Análisis de la relación en los constructos estudiados y la variable Cargo.

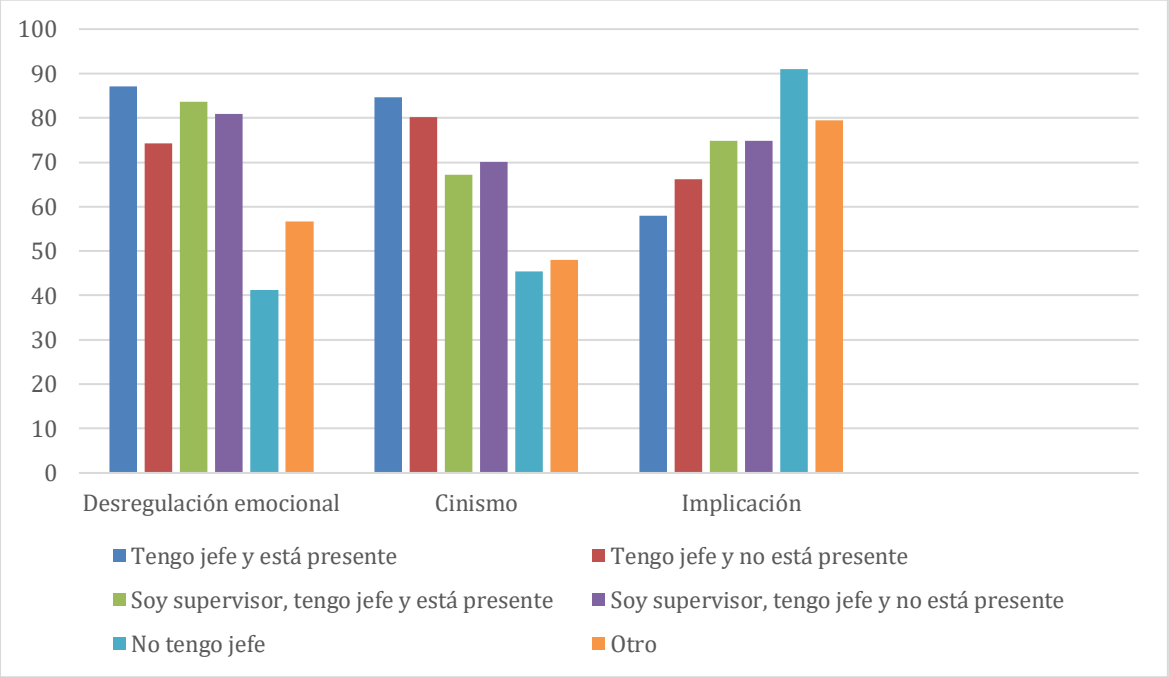
Tabla X: Relación entre constructos estudiados y variable Cargo

	Desregulación emocional	Cinismo	Eficacia profesional	Implicación	Reto	Control
Tengo jefe/supervisor a cargo y está presente mientras realizo mis tareas	87.15	84.68	62.85	58.02	58.65	69.80
Tengo jefe/supervisor a cargo pero NO está presente mientras realizo mis tareas	74.29	80.24	66.73	66.13	70.11	71.39
Soy supervisor, tengo personas a cargo, tengo jefe/supervisor y está presente mientras realizo mis tareas	83.58	67.17	58.08	74.83	67.83	38.08
Soy supervisor, tengo personas a cargo y tengo jefe/supervisor pero NO está presente mientras realizo mis tareas	80.82	70.07	89.21	74.82	84.11	64.11
No tengo jefe/supervisor	41.23	45.40	71.92	91.04	71.79	75.79
Otra	56.70	47.95	99.95	79.40	97.90	89.85
Sig.	**.001**	**.001**	.066	**.049**	.108	.226

Prueba utilizada: H de Kruskal Wallis

Se observa que existen solo tres variables con resultados significativos para la correcta interpretación, las demás serán descartadas. A continuación se realiza el gráfico con las tres variables significativas de la Tabla X:

Figura II: Relación significativa entre constructos estudiados y la variable Cargo.



Se observan puntuaciones altas en las variables Desregulación emocional y Cinismo entre los cargos que poseen jefes/supervisores y los que no tienen; también se observa que aquellos sujetos que tienen jefe/supervisor y son supervisores, disminuyen sus puntuaciones de la variable Cinismo; otra observación es que las puntuaciones de Desregulación emocional y Cinismo disminuyen en personas que no poseen jefe/supervisor; por último, la subescala de Implicación del CPR, puntúa menos en personas que poseen jefe/supervisor, aumenta su puntaje en personas que tienen jefe/supervisor y son supervisores, y luego aumenta más aún, en personas que no tienen jefe/supervisor. Se observa que la variable nominal "Otro", de los cargos, posee puntuación baja en Implicación y Cinismo y alta en Implicación (en relación a

las demás variables nominales), por lo tanto se asemeja a los sujetos que no tienen jefe/supervisor.

4.4.4 Análisis de la relación en las variables Cargo y Personalidad resistente total.

Tabla XI: Relación entre las variables Cargo y Personalidad resistente total.

	Personalidad resistente total		Total
	Media	Alta	
Tengo jefe/supervisor a cargo y está presente mientras realizo mis tareas	18	15	33
Tengo jefe/supervisor a cargo pero NO está presente mientras realizo mis tareas	27	25	52
Soy supervisor, tengo personas a cargo, tengo jefe/supervisor y está presente mientras realizo mis tareas	3	3	6
Soy supervisor, tengo personas a cargo y tengo jefe/supervisor pero NO está presente mientras realizo mis tareas	6	8	14
No tengo jefe/supervisor	9	17	26
Otra	3	7	10
Sig.			.530

Prueba utilizada: Chi-Cuadrado de Pearson

La tabla no muestra resultados significativos entre las variables.

CAPÍTULO V

5. Conclusión y Discusión

El objetivo del presente trabajo fue analizar los niveles de Burnout en sujetos que trabajan en relación de dependencia con autónomos, relacionarlo con aquellos sujetos que posean personalidad resistente o *hardiness*, y analizar a partir de esto, la relación que llevan consigo; también tuvimos en cuenta si trabajan con presencia de un jefe o supervisor a cargo, si está presente o no, o si los sujetos son jefes o supervisores. El análisis no solo consistió en comparar estos valores, sino tuvimos en cuenta la relación que hay entre los trabajos y los factores psicosociales y los tipos de organizaciones.

La hipótesis del presente trabajo proponía que los niveles de Burnout eran más elevados en sujetos que trabajan en relación de dependencia con jefes o supervisores a cargo y que no poseen personalidad resistente.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo, se puede visualizar una relación estadísticamente significativa entre los niveles de Desregulación emocional y Cinismo de los sujetos que trabajan en relación de dependencia y los autónomos, indicando así, que los sujetos en relación de dependencia obtienen un rango promedio más elevado de Burnout, por lo tanto se confirma la [H1].

En cuanto a la [H2], se realizan los procedimientos necesarios para obtener los resultados de la relación entre los diferentes cargos de los sujetos y sus niveles de Burnout, obteniendo una diferencia significativa con resultados mayores de Desregulación Emocional y Cinismo por parte de los sujetos que poseen cargos con jefe/supervisor a cargo, y resultados con rango promedio menor, en sujetos que no poseen Jefe/Supervisor, por lo tanto, se confirma la hipótesis.

En relación a la [H3], no se obtuvieron resultados significativos entre las puntuaciones totales de Personalidad Resistente entre los diferentes cargos de los sujetos, y tampoco entre las modalidades de contratación; a pesar de éstos resultados, se obtuvieron resultados significativos en la subescala Implicación de Personalidad Resistente en la comparación de grupos entre los cargos, obteniendo niveles de Implicación mayores en sujetos que no poseen Jefe/Supervisor, mientras que entre las modalidades de contratación, también se obtuvieron mayores niveles de Implicación en los sujetos autónomos comparado a los sujetos en relación de dependencia. La [H3] no se confirma ya que no existen resultados significativos de Personalidad resistente total entre los grupos, pero se puede tener en cuenta para futuras investigaciones la importancia de la Implicación en los mismos.

Los resultados obtenidos en general muestran una relación entre los constructos estudiados de Personalidad resistente y Burnout en las modalidades de contratación y los diferentes cargos dentro de una organización dejando lugar a futuras investigaciones en el área y concientizando sobre la importancia de la mejora en las prácticas laborales.

CAPÍTULO VI

6. Referencias Bibliográficas

Aguilar Durán, L.A., Castellanos López, M.Y. y Romero Tizado, D.M. (2020). Perfeccionismo y hardiness académico: un estudio correlacional en estudiantes unimetanos. Revista de Psicología. doi: 10.24215/2422572Xe062

Aguilar, L., Báez, Y., Barroeta, G. y Colmenares, D. (2012). Medición del perfeccionismo académico: desarrollo de un inventario para estudiantes universitarios. Revista Científica Electrónica de Psicología, 13(1), 244-269.

Arias, P. R., García, F. E., Lobos, K., & Flores, S. C. (2020). Fortalezas del carácter como predictores de personalidad resistente académica y compromiso académico. *Psychology, Society, & Education*, *12*(2), 19-32.

Ayala Calvo, J. C., & García, G. M. (2017). Hardiness as moderator of the relationship between structural and psychological empowerment on burnout in middle managers. *Journal of occupational and organizational psychology*, *91*(2), 362-384.

Bagley, C., Abubaker, M., & Sawyerr, A. (2018). Personality, work-life balance, hardiness, and vocation: A typology of nurses and nursing values in a special sample of English hospital nurses. *Administrative Sciences*, *8*(4), 79.

Bartone, P. T. (2007). Test-retest reliability of the Dispositional Resilience Scale-15, a brief hardiness scale. Psychological Reports, 101, 943-944. doi:10.2466/PRO.101.3.943-944

Bartone, Paul T., Robert R. Roland, James J. Picano, and Thomas J. Williams. 2008. Psychological hardiness predicts success in US Army Special Forces candidates. International Journal of Selection and Assessment 16: 78–81.

Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan organizational assessment questionnaire. Ann Arbor, MI: University of Michigan.

Carmona-Halty, M., Garrosa, E. & Moreno-Jiménez, B. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Personalidad Resistente (EPR) adaptada a estudiantes universitarios chilenos. Interciencia, 42(5), 286-292. Disponoble en: https://www.redalyc.org/pdf/339/33952810004.pdf

Carrasco, A., Belloch, A. y Perpiñá, C. (2010). La evaluación del perfeccionismo: utilidad de la Escala Multidimensional de Perfeccionismo en población española. Análisis y Modificación de Conducta, 35(152), 49-65. https://dx.doi. org/10.33776/amc.v35i152.1225

Cordero Diaz, P., & Vargas Sánchez, A. S. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas estatales y privadas del distrito de San Martin de Porres.

Cosentino, A. C. & Castro Solano, A. (2008). Inventario de virtudes y fortalezas. Manuscrito no publicado.

Cummins, R. C. (1990). Job stress and the buffering effect of supervisory support. *Group & Organization Studies*, *15*(1), 92-104.

De Vera García, M. I. V., & Gambarte, M. I. G. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación Secundaria. *International Journal of Sociology of Education*, *8*(2), 127-152.

Duquette, A., Kérouac, S., Sandhu, B.K., Saulnier, P., et Lachance, L. (1997). Validation d'un modèle de déterminants psychosociaux de la santé au travail de l'infirmière en gériatrie. Santé mentale au Québec, 22 (2), 257 – 278.

Eusebio Huatay, S. M. (2019). Factores relacionados al síndrome de Burnout en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos.

Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. Lima: Perú. Universidad de Lima. Recuperado de https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/viewFile/842/814

Fraley, R. C., Waller, N. G., & Brennan, K. A. (2000). An item response theory analysis of self-report measures of adult attachment. Journal of Personality and Social Psychology, 78(2), 350-365. doi:10.1037//0022-3514.78.2.350

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.

Frost, R., Marten, P., Lahart, C. y Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. Cognitive Therapy and Research, 14(5), 449-468. https://doi.org/10.1007/BF01172967

Funk, S. C. (1992). Hardiness: A review of theory and research. Health Psychology, 11, 335 – 345.

Gracia, F. J., Silla, I., Peiró, J. M., & Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, *18*(2), 256-262.

Guest, D. E. (1998). Is the psychological contract worth taking seriously?. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *19*(S1), 649-664.

Hardiness Institute (1985). *Personal Views Survey.* Arlington Heights, IL: Author.

Hayman, Jeremy. 2005. Psychometric assessment of an instrument designed to measure work life balance. Research and Practice in Human Resource Management 13: 85–91.

Hayman, Jeremy R. 2009. Flexible work arrangements: Exploring the linkages between perceived usability of flexible work schedules and work/life balance. Community, Work and Family 12: 327–38.

Holmes T, Rahe R. The social readjustment rating scale. J. Psychoson 1967;11:213-218.

Holmes, T. H., & Masuda, M. Life change and illness susceptibility. In B. S. Dohrenwend & B. P. Dohrenwend (Eds.), Stressful life events: Their nature and effects. New York: Wiley, 1974.

Jáimez, M. J. (2013). Organizaciones saludables: el papel del empoderamiento organizacional [Healthy organisations: the role of organisational empowerment]. Doctoral dissertation. University of Granada, Granada, Spain. Retrieved from http://hdl.handle.net/10481/23761

Jáimez, M. J., & Bretones, F. D. (2013). Spanish adaptation of the structural empowerment scale. The Spanish Journal of Psychology, 16, 1–7. https://doi.org/10.1017/sjp.2013.14

Jiménez, B. Moreno, Hernández, E. G., & Gutiérrez, J. L. G. (2000). El Desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE. *Archivos prevención de riesgos laborales*, *3*(1), 18-28.

Jiménez, B. Moreno, Guetiérrez, J. L. G., & Hernández, E. G. (2001). Variables de personalidad y proceso del burnout: personalidad resistente y sentido de la coherencia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, *20*(1), 1-18.

Jiménez, B. Moreno, Natera, N. I. M., Muñoz, A. R., & Benadero, M. E. M. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema*, *18*(3), 413-418.

Kallus, K. W., & Kellmann, M. (2000). Burnout in athletes and coaches. *Emotions in sport*, 209-230.

Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Kobasa, S. C. (1979). Personality and resistance to illness. *American Journal of Community Psychology*, *7*(4), 413-423.

Kobasa, S. C. (1979b). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, *37*(1), 1.

Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Courington, S. (1981). Personality and constitution as mediators in the stress-illness relationship. *Journal of health and social behavior*, 368-378.

Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: a prospective study. *Journal of personality and social psychology*, *42*(1), 168.

Ladstätter F, Cooper-Thomas HD, Moreno-Jiménez B, et al. Deciphering Hardiness: Differential Relationships of Novelty Seeker, Rigid Control, and Hardy Profiles on Nurses' Burnout and their Effects. Nurs Advan Health Care 2018; 1:010.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Li, Jian, Michael Galatsch, Johannes Siegrist, Bernd Hans Müller, Hans Martin Hasselhorn, and European NEXT Study Group. 2011. Reward frustration at work and intention to leave the nursing profession—Prospective results from the European longitudinal NEXT study. International Journal of Nursing Studies 48: 628–35.

Lobo, A., Pérez-Echeverría, M. J., and Artal, J. (1986). Validity of the scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ-28) in Spanish population. Psychol. Med. 16, 135–140. doi: 10.1017/S0033291700002579

Maddi, S. R. (1976). Personality theories: A comparative assessment. *Homewood, Dorsey: Illinois*, 9.

Malach-Pines, A. (2005). The Burnout Measure, Short Version. International Journal of Stress Management, 12(1), 78-88. doi:10.1037/1072-5245.12.1.78

Martínez, S. M. (2010). Construcción y análisis psicométrico de un Cuestionario de evaluación de la resiliencia. Recuperado de http://www. unizar. es/abarrasa/tea/200910_25906/serrano2010.pdf

Marx, Karl. (1867). *El Capital*. Hamburgo.

Maslach C., Jackson, S. E. (1981) Maslach Burnout Inventory. Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory (2ª ed, 1981 1ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

McCrae, Robert R., Paul T. Costa, Margarida Pedroso de Lima, António Simões, Fritz Ostendorf, Alois Angleitner, and Iris Maruši´c. 1999. Age differences in personality across the adult life span: Parallels in five cultures. Developmental Psychology 35: 466–80.

Moreno-Jiménez, B., Hernández, E. G., & GUTIÉRREZ, J. (2000). Personalidad resistente, burnout y salud. *Escritos de psicología, Málaga*, *4*, 64-77.

Moreno-Jiménez B, Garrosa E, Gutiérrez JLG. El Desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE. [Professional burnout in nurses. Development and factor validation of the CDPE]. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. 2000; 3:18-28.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, *7*(1), 69-78.

Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M., & Rodríguez-Carvajal, R. (2012). Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor. *Psicothema*, *24*(1), 79-86.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Hernández, E. G., & Blanco, L. M. (2014). Development and validation of the Occupational Hardiness Questionnaire. *Psicothema*, *26*(2), 207-214.

Moua, S. J. (2020). *Burnout, Hardiness, and Intent to Turnover among US Healthcare Ancillary Managers* (Doctoral dissertation, California Baptist University).

Muñoz Sánchez, J., Martínez, N. D. A., Lázaro Sahuquillo, M., Carranza Román, A., & Martinez Cantó, M. (2017). Análisis de impacto de la crisis económica sobre el síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de enfermería. *Enfermería Global*, *16*(46), 315-335.

Neffa, J.C. (2003). *El Trabajo Humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece.* Buenos Aires, Argentina. Trabajo y Sociedad -CEILPIETTE/CONICET, Lumen-Humanitas.

Neffa, J.C. (1990). *El proceso de trabajo y la economía de tiempo. Contribución al análisis crítico de K. Marx, F. W. Taylor y H. Ford.* Buenos Aires, CREDAL/CNRS – Humanitas.

Negri, K. A. (2018). Hardiness, Adult Attachment Style, and Burnout in Nurses.

Palma, S. (2005). Escala Satisfacción Laboral SL-SPC. Lima, Perú: Editorial Cartolan EIRL.

Parra, P. & Pérez, C. (2010). Propiedades psicométricas de la escala de compromiso académico, UWES-S (versión abreviada), en estudiantes de psicología. RECS: Revista de Educación en Ciencias de la Salud, 7(2) 128-133. Disponible en: www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/ vol722010/artinv7210c.pdf

Peña, G., Cañoto, Y. y Angelucci, L. (2017). Involucramiento académico: una escala. Páginas de Educación, 10(1), 114-136. https://doi. org/10.22235/pe.v10i1.1361

Peterson, C., & Seligman, M. E. (2004). Character strengths and virtues: A handbook and classification (Vol. 1). New York, NY: Oxford University Press.

Pollet, M., Egido, A., Moine-Perret, L., & Gueben, L. (2016). Personalidad resistente y estrés en los bomberos: vínculos entre las dificultades psicosociales presentes en la actividad y la salud psicológica.

Prieto, A. y Vento, A. (2012). Validación de la versión española de la Escala Multidimensional de Perfeccionismo de Frost, Marten, Lahart y Rosenblate [Trabajo de grado de licenciatura inédito]. Universidad Metropolitana.

Quiroga, V. F. (2017). El Síndrome de Burnout en escuelas públicas de Rosario. Estudio de prevalencia en diferentes cohortes. In *IX Congreso Internacional de Investigación y*

Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.

Radloff, Lenore Sawyer. 1977. The CES-D scale: A self report depression scale for research in the general population. Applied Psychological Measurement 1: 385–40.

Richards, K. C., Campeni, C., & Muse-Burke, J. L. (2010). Self-care and wellbeing in mental health professionals: The mediating effects of self-awareness and mindfulness. Journal of Mental Health Counseling, 32 (3), 247-264.

Richards, T. D. (2017). The Role of Self-Care and Hardiness in Moderating Burnout in Mental Health Counselors.

Rodríguez Molina, I. (1998). Estrés laboral y bienestar psicológico en jóvenes trabajadores: una revisión del modelo demandas-control en función del género.

Roth, S., & Cohen, L. J. (1986). Approach, avoidance, and coping with stress. *American psychologist*, *41*(7), 813.

Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M. & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 16(1), 117-134.

Schaufeli, W., Martínez, I., Marques-Pinto, A., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. Journal of Cross-Cultural Psychology, 33(5), 464-481. doi: 10.1177/0022022102033005003

Schein, Edgar H. (1980). *Psicología de la Organización.* Estados Unidos. Prentice-Hall.

Seisdedos, N. (1997). MBI Human Services. Madrid: TEA Ediciones.

Selye, H. (1956). *The stress of life*.

Sigal, A. R., Costabel, J. P., Burgos, L. M., & DE LIMA, A. A. (2020). Burnout y resiliencia en residentes de cardiología y cardiólogos realizando subespecialidades. *MEDICINA (Buenos Aires)*, *80*(2), 138-142.

Soler Sánchez MI, Meseguer de Pedro M, García Izquierdo M. Propiedades psicométricas de la versión española de la escala de resiliencia de 10 ítems de Connor-Davidson (CD-RISC 10) en una muestra multiocupacional. Rev Lat Psic 2016; 48: 159-66.

Soto, Christopher J., Oliver P. John, Samuel D. Gosling, and Jeff Potter. 2011. Age differences in personality traits from 10 to 65: Big Five domains and facets in a large cross-sectional sample. Journal of Personality and Social Psychology 100: 330–40.

Sturm, Bonnie A., and Jane C. Dellert. 2016. Exploring nurses' personal dignity, global self-esteem and work satisfaction. Nursing Ethics 23: 384–400.4

Talavera, B. (2016). Occupational Stress in Local Policemen of the Community of Madrid. Ph.D. dissertation, Complutense University of Madrid, Madrid.

Talavera-Velasco, B., Luceño-Moreno, L., Martín-García, J., & García-Albuerne, Y. (2018). Psychosocial risk factors, burnout and hardy personality as variables associated with mental health in police officers. *Frontiers in psychology*, *9*, 1478.

Tang Y, Garrosa E, Lei L, Liang Y. Nurses Job Burnout Scale (NBS) Profile. [Introduction of nursing burnout scale (NBS)]. China Occupational Medicine. 2007; 34:151-153.

Tena, G. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. Recuperado el 25 de febrero, 2006, de: http://wzar.unizar.es/acad/ fac/eues/REVISTA_AIS/15_AIS/AIS_15(06).pdf

Viera, A. O., Marrero, A. G., & Barrenechea, A. V. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista cubana de salud y trabajo*, *8*(1), 37-45.