



TRABAJO FIN DE GRADO

Burnout y comportamientos de silencio en profesionales
del sector servicios: el papel de la resiliencia y la
autoeficacia.

Autora: Rocío García Gelo

Tutora: Alicia Arenas Moreno

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Curso académico 2020-2021

A mi abuelo José.

ÍNDICE

1) Introducción.....	4
2) Marco teórico.....	5
1) Burnout.....	5
2) Comportamientos de silencio.....	9
3) Mecanismos de afrontamiento:.....	13
3.1) El papel de la resiliencia.....	13
3.2) El papel de la autoeficacia.....	14
3) Metodología.....	16
1) Participantes.....	16
2) Procedimiento.....	17
3) Medidas.....	18
4) Resultados.....	19
5) Discusión y conclusión.....	25
6) Referencias Bibliográficas.....	31

1) INTRODUCCIÓN.

Actualmente estamos inmersos en una situación sanitaria a nivel mundial a raíz del COVID- 19. Aunque se trate de una crisis sanitaria, otras áreas potenciales como sociales, económicas, culturales, políticas y laborales entre otras, han sentido en mayor o menor medida el impacto de la gravedad de esta enfermedad desconocida hasta ahora en todos los países del mundo.

Según indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020), además de las amenazas que ocasiona para la salud pública, el caos económico y social, también amenaza los medios de vida y el bienestar a largo plazo de millones de personas. En nuestro país, el Consejo General de la Psicología de España (2020) predice que unos diez millones de españoles se encuentran en riesgo de presentar problemas psicológicos a causa de la pandemia, tales como: aislamiento domiciliario, el temor por ser contagiado por la enfermedad y la incertidumbre, que puede provocar que las personas desarrollen sentimientos típicos del Síndrome del Burnout, como son el miedo, ansiedad, tristeza, una baja motivación, etc.

El impacto de la pandemia a nivel laboral puede agravar estos problemas, ya que muchas empresas se han visto obligadas a cerrar, muchos trabajadores están o han estado inmersos en Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), y una gran cantidad de trabajadores han visto perdidos sus puestos de trabajo o no tienen muchas esperanzas de continuar en él en un futuro próximo, lo que se traduce en un aumento de la inseguridad laboral.

Como todos sabemos, la pérdida económica, la inseguridad laboral y el desempleo pueden tener graves consecuencias para la salud mental de las personas. Concretamente, dentro del sector servicios, el personal que más se ha visto afectado por esta situación han sido los sanitarios, cuya salud mental se ha visto muy alterada. Lo que se traduce en unos elevados niveles de estrés, ansiedad, depresión, reflejándose una alteración del ejercicio de sus funciones profesionales, disminuyendo las capacidades de atención, comprensión y de toma de decisiones.

Este problema, además de los riesgos psicosociales antes mencionados, puede reducir el rendimiento laboral de las personas afectadas, lo que hace que disminuya su nivel de autoeficacia, provocando a su vez una disminución de la capacidad de resiliencia.

Por todo ello, el objetivo de este estudio es analizar el efecto protector de la autoeficacia y la resiliencia en trabajadores del sector servicios que presentan síntomas de estar quemados y muestran comportamientos de silencio en la organización a la que pertenecen.

2) MARCO TEÓRICO.

2.1) EL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO O BURNOUT.

El mundo laboral está sufriendo numerosos cambios a niveles económicos, tecnológicos, sociales y demográficos, lo que ha provocado que el sector servicios sea uno de los sectores con más oferta y demanda.

En el ámbito laboral es muy común que se produzcan situaciones de altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo en situaciones donde al sujeto le fallan las estrategias para afrontar los problemas o cuando se produce desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacerles frente, lo que hace que se produzca el llamado estrés laboral crónico, que presenta un carácter interpersonal y emocional, apareciendo a lo largo de un proceso continuo (Gil- Monte, 2006; Aranda, 2006; Calfbrese, 2006; Peinado & Garcés, 1998).

El estrés laboral crónico presenta riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse este tipo de estrés es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) o el también conocido Burnout (Quiceno, Vinaccia Alpi, 2007).

Es lo que según Herbert en 1974 tradujo por primera vez como “estar” o “sentirse quemado”, considerándose que los síntomas como el agotamiento, la sobrecarga o la baja productividad son los que aparecen con mayor frecuencia en el ambiente laboral.

La diferencia entre el estrés y el burnout, según Moreno y Peñacoba, es que el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca sino más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto (1999).

El burnout se trata de un proceso iniciado por una carga emocional y la tensión que esto conlleva, lo que conduce a un agotamiento de la persona que hace que presente conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que atiende. (Maslach, 1976).

Otra definición que nos podemos encontrar es la de Gil-Monte (2007), donde lo considera como una respuesta extrema y desadaptativa ante el estrés laboral crónico, que se caracteriza porque el individuo desarrolla la idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja.

Este síndrome ha sido objeto de numerosas investigaciones debido a la gran importancia y el efecto que produce en los trabajadores. Es constituido por tres componentes esenciales:

- Agotamiento emocional: se disminuye y pierde de forma progresiva la energía, desgaste, agotamiento, fatiga...
- Despersonalización: actitudes que surgen para protegerse del agotamiento emocional; se produce distanciamiento de los compañeros de trabajo y pacientes que originan una deshumanización de las relaciones.
- Disminución del rendimiento o baja productividad: el profesional puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, originando una tendencia a la autoevaluación negativa y a estar insatisfecho con sus logros profesionales.

Por otro lado, los síntomas que presenta el burnout se clasifican en varios niveles, los cuales son (Quiceno y Vinaccia Alpi, 2007):

- Nivel somático: fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello, insomnio, hipertensión, etc.
- Nivel conductual: comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, actitud cínica, quejas constantes...

- Nivel emocional: agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad y de odio, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, etc.
- Nivel cognitivo: cogniciones asociadas a baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional, etc.

Un estudio realizado por Gil-Monte, García-Jueas y Hernández (2008) reafirma que el síndrome de estar quemado en el trabajo se da con mucha frecuencia en el personal dedicado al sector servicios.

Con lo cual, podemos decir que no todos los profesionales se ven sometidos a los mismos niveles de estrés. Como hemos citado anteriormente, son los sectores dedicados a la intervención social (profesionales de la educación, de los servicios ciudadanos y profesionales de la sanidad), los que más sufren este tipo de estrés crónico. Dándose con más frecuencia en aquellas personas que viven solas, o en función de la edad, el sexo y también por la turnicidad laboral y el horario que tengan los trabajadores. (Tacar, Rincón, & Vila, 2004).

El rol de la inseguridad laboral como antecedente del burnout.

La inseguridad laboral se define como “la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo” (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984, p.438). Se trata de una fuente importante de estrés laboral.

Cuando se percibe inseguridad laboral supone la anticipación de un suceso negativo, en este caso perder el empleo, y de las consecuencias que esto provoca a distintos niveles, económico, psicológico y social de los trabajadores. La incertidumbre que provoca y la ambigüedad con respecto a la continuidad del empleo hace que le resulte complicado al trabajador adoptar estrategias de afrontamiento que resulten efectivas para gestionar esa amenaza (Sora, Caballer y Peiró, 2014).

Lazarus y Folkman (1984) indican que la confusión que puede provocar el hecho de que suceda algo, como en este caso la pérdida del empleo, puede resultar más

estresante que la propia pérdida. Es así como The European Agency for Safety and Health at Work (2007), señala la inseguridad laboral como uno de los principales problemas a los que se le asocia el estrés laboral en Europa.

La inseguridad laboral puede estar influenciada por factores como las condiciones de la organización, las características que posean los individuos y la posición que ocupen en la organización, la personalidad de los trabajadores, etc.

En relación con las características de los individuos y su posición dentro de la organización, cabe destacar que la antigüedad de los trabajadores es un factor influyente en la percepción de inseguridad laboral (Sora, Pérez, Estreder y Caballer, 2006). Según Becker (1993), basándonos en el modelo de capital humano, cuando un trabajador recibe una formación específica este desarrolla una serie de habilidades y competencias para la realización del trabajo, lo que se refleja en un incremento de la productividad de la empresa, de este modo los empleados adquieren más valor añadido, reduciendo así la posibilidad de despido. Por lo que se puede decir que, aquellos trabajadores que presente mayor antigüedad laboral, tendrán menores niveles de inseguridad laboral.

Cuando los trabajadores son bien valorados se les ofrecen mejores puestos y condiciones de trabajo para que así estén conformes en la organización lo que reduce las probabilidades de que estas personas presenten inseguridad. Por lo que los trabajadores con mayor empleabilidad tendrán menos niveles de inseguridad laboral. Sin embargo, cuando los trabajadores no se sienten valorados se produce un aumento de la inseguridad laboral (Sora, Caballer y Peiró, 2014).

Respecto a la personalidad, cuando se percibe la posibilidad de perder el empleo como fuente de estrés depende de la valoración individual del trabajador de acuerdo con la teoría del estrés (Lazarus y Folkman, 1984).

Sora et al. (2006) pone en manifiesto la asociación entre la autoeficacia laboral y la inseguridad laboral, variando esta relación en función de la antigüedad de los trabajadores en la organización. Si estos poseen una alta autoeficacia laboral y mayor antigüedad tendrán menores niveles de inseguridad laboral que el resto de trabajadores.

Quejas psicósomáticas consecuencia del burnout.

Tras la presentación del cuestionario para evaluar el síndrome de burnout (MBI) de Cristina Maslach, se destacó la presencia de trastornos psicósomáticos entre los sujetos que ofrecían más altos niveles de burnout, por lo que tras numerosos estudios podría decirse que el padecimiento de burnout implica padecer diversos síntomas somáticos inespecíficos y que pueden ser distintos para cada sujeto (Fernández, 2000).

Las enfermedades psicósomáticas se caracterizan por ser un proceso patológico caracterizado por síntomas físicos de múltiples causas, cuya aparición y desarrollo están influidos por variables psicológicas (Velasco, Vilarrasa, Fénetrier y Nargeot, 2011, p. 228).

El agotamiento emocional parece ser el que más desencadene trastornos psicósomáticos, debido a que supone una “carga” en nuestra vida afectiva que puede expresarse con síntomas de la esfera psicopatológica y somática (Fernández, 2000).

En el ámbito laboral, los factores psicosociales del trabajo son los que determinan la presencia o no de que existan riesgos psicosociales y, por tanto, los que están relacionados con posibles problemas de salud mental. Estos factores se refieren a aspectos del puesto, del entorno de trabajo, el clima, la cultura organizacional, relaciones interpersonales en el trabajo, diseño y contenido de las tareas el grado de autonomía y el control en su ejecución. (Mingote et. al, 2011).

2.2) COMPORTAMIENTOS DE SILENCIO EN LAS ORGANIZACIONES.

Pueden ser los tres factores destacables del burnout, tales como, el agotamiento emocional, la despersonalización o la baja autoestima la razón por la cual un profesional le lleve a permanecer callado en el ambiente laboral, lo que se conoce como comportamientos de silencio organizacional. Por lo tanto, el análisis del significado de los comportamientos de silencio y las consecuencias de la falta de comunicación que se puede producir, ha sido objeto de estudio de diferentes autores en los últimos años (De la Llana, Naula, Bonin, 2017).

Según Morrison y Milliken (2000), en un mundo cambiante y globalizado donde las empresas se vuelven cada vez más competitivas, y donde buscan la optimización de

todos sus procesos y recursos, es la razón por la cual el silencio organizativo puede ser visto como una barrera a la que se enfrentan las organizaciones en un mundo pluralista.

El silencio organizativo se define por Morrison y Milliken (2000) y Pinder y Harlos (2001) como la decisión consciente de los empleados de reservarse sus opiniones sobre asuntos relativos a la organización.

Morrison y Milliken (2000), a través de un estudio de la estructura organizacional en combinación con las políticas de la empresa, concluyeron que el concepto de silencio organizativo es variable, ya que “se ve influido por las dinámicas internas que maneja la organización.”

Por su parte, Noëlle- Neumann en el estudio realizado por De la Llana, Yungaicela y Campos (2017) afirma que una vez que los empleados tienen analizado el entorno y ven cual es la opinión dominante, se sienten seguros para expresar su opinión si esta es semejante a la del resto.

Van Dyne, Ang y Botero (2003) proponen tres tipos de comportamientos de silencio:

- Silencio aquiescente: es la retención de ideas, información y opiniones relevantes basada en la resignación debido al desacople emocional de la organización. Los empleados se encuentran en un estado de resignación, donde ya no están dispuestos a hablar, implicarse o intentar cambiar la situación por la creencia de que sus aportaciones no marcarán la diferencia.
- Silencio defensivo: definido como la retención de ideas o información basada en el miedo de los empleados a las consecuencias de la expresión de su criterio. Los empleados son más proactivos al momento de evaluar posibilidades escogiendo el silencio como mecanismo de defensa.
- Silencio prosocial: entendido como la retención de ideas o información con el fin de beneficiar a otras personas de la organización basándose en motivos como la cooperación.

Knoll y Van Dick (2013) presentan los comportamientos de silencio como un constructo multidimensional que puede ser desencadenado por una serie de motivos

específicos más que por motivos unitarios. Es entonces cuando uniendo las sugerencias hechas por Pinder y Harlos (2001) y Van Dyne et al. (2003) junto con los estudios de Milliken et al. (2003) y Brinsfiel (2009) cuando se puede proporcionar una descripción sobre las cuatro formas de comportamientos de silencio del empleado.

Silencio aquiescente (Acquiescent Silence): Para Morrison y Milliken (2000) el silencio en los empleados es debido a la falta de confianza en su opinión, pensando que no es válida ni valorada por los supervisores o la alta dirección, creando así un clima de conformidad y de desmotivación para participar. Pinder y Harlos (2001) se refieren a este término como la retención de ideas basadas en la resignación. Los empleados pierden la esperanza y el esfuerzo a hablar, a involucrarse o intentar cambiar la situación.

Silencio defensivo (Quiescent Silence): Pinder y Harlos (2001) se refiere a este tipo de silencio como la información relevante retenida por los empleados para protegerse, ya que temen las consecuencias de hablar y que estas puedan ser personalmente desagradables. Puede traducirse también como el miedo como motivo clave para retener las ideas y opiniones Morrison y Milliken (2000).

Silencio Prosocial (Proposocial Silence): Se define como “retener ideas, información u opiniones relacionadas con el trabajo con el objetivo de beneficiar a otras personas o a la organización, basado en el altruismo o motivos cooperativos” (Van Dyne, 2003, pág. 1368).

Silencio Oportunista (Opportunistic Silence): es considerado como guardar silencio reteniendo información para lograr ventajas para ellos mismos. Para Williamson (1985, p.47) como “Búsqueda del interés propio con astucia”. De todas las formas en las que se puede manifestar esta clase de silencio, es la retención o la provisión de información incompleta o distorsionada, con el fin de engañar, o confundir para su propio beneficio.

Para Pinder y Harlos (2001) los causantes del silencio organizativo son factores como, en primer lugar, la “Cultura de injusticia”, desarrollado con el fin de explicar la repercusión que tiene para los empleados trabajar en un ambiente laboral injusto, encontrándose entre esas el silencio. El segundo factor es el “Clima del silencio” como las percepciones que se comparten con los empleados acerca de lo inútil y peligroso que resulta hablar el cual evita que los implicados den a conocer su desacuerdo u opinión sobre algún aspecto concerniente a la organización, ya que consideran que hacerlo no vale

la pena y puede resultar peligroso. Por último, el tercer factor enunciado es el “Síndrome del oído sordo”, que se produce cuando quien recibe una queja u observación por parte del afectado no hace nada al respecto, lo que provoca un gran desánimo y por ende la productividad del mismo se ve afectada (Pinder y Harlos, 2001).

Los factores implicados en los comportamientos de silencio organizacional serían de tres tipos: individuales, sociales y organizacionales.

Los factores individuales hacen referencia a los comportamientos de cada miembro de la organización. Henriksen y Dayton (2006) definen tres estados:

- Disponibilidad Heurística: capacidad que tienen los empleados de comportarse según sus códigos o “reglas de oro”.
- Sesgo por Interés Personal: aparece cuando los empleados solicitan con mayor interés la responsabilidad por los éxitos que los fracasos propios.
- La Trampa del Status Quo: referido a una serie de factores que dan lugar a un equilibrio y a un estado de comodidad dentro de la organización.

Los factores sociales, referidos al comportamiento en el interior del grupo, según los autores, se definen tres aspectos relevantes. El primero de todos es la conformidad, haciendo referencia a la adaptación de los juicios y creencias propias a las de las demás personas, con el propósito de lograr la aceptación, bien sea a nivel individual o grupal.

El segundo aspecto es la difusión de la responsabilidad consistente en la tendencia de las personas a asumir menos responsabilidades cuando se trabaja en pro de un objetivo común, evitando hablar o discutir sobre los temas relacionados con los miembros del grupo.

En tercer lugar, se encuentran los microclimas de desconfianza, los cuales hacen referencia al ambiente que se maneja dentro de la organización gracias a sus supuestos o creencias compartidas.

Por último, el factor organizacional descrito por Henriksen y Dayton (2006), se divide en tres, por un lado, el factor de las creencias no cuestionadas, haciendo referencia a las suposiciones injustificadas. El segundo factor organizacional trata sobre las cualidades que se perciben del buen trabajador, refiriéndose a las características que los líderes y gestores de las organizaciones esperan encontrar en sus trabajadores. Para

terminar, el tercer factor descrito es el descuido de las interdependencias, resaltando la importancia de comprender las dinámicas y procesos que se desarrollan dentro de la organización.

En cuanto a la relación que guarda el silencio organizacional con el síndrome de burnout, en un estudio realizado por los investigadores Tahmasebi, Sobhanipour y Aghaziarati en 2013, muestran que guardan una alta relación. Existe una correlación directa del silencio organizativo con el agotamiento emocional y la despersonalización. Esto provoca que los empleados se sientan poco involucrados en el trabajo, lo que hace que se genere un deterioro que lleva a la despersonalización y hace que las personas sufran de ese modo agotamiento emocional. (Marín y Santiago, 2002)

2.3) MECANISMOS DE AFRONTAMIENTO:

2.3.1) EL PAPEL DE LA RESILIENCIA.

Como describe César Medina Salgado (2012) este concepto en la psicología es definido como la capacidad que adquieren ciertos seres humanos de adaptarse de manera positiva una vez que han encontrado una adversidad o trauma significativo en un momento de sus vidas.

Las personas resilientes son aquellas que cuentan con la capacidad de aceptar y enfrentar la realidad, poseen habilidades para encontrar sentido en algunos aspectos principales de la vida, siendo las habilidades necesarias y suficientes para poder resolver problemas sin utilizar las herramientas usuales u obvias (Jordan y Mitterhorfer, 2010).

El estudio realizado por Uriarte Arciniega (2005) muestra que la resiliencia cuenta con al menos dos niveles. En un primer lugar se encuentra la resistencia o capacidad de permanecer íntegro frente al “golpe”, y por otro lado la resiliencia tiene la capacidad de construir o de que se pueda realizar de una forma positiva a pesar de las adversidades, para el autor Vanistendael (1995) donde la capacidad de la persona o grupo para enfrentar adecuadamente las dificultades es una forma socialmente aceptable y correcta.

Con lo cual, la resiliencia se considera como la capacidad para evitar las consecuencias negativas de un acontecimiento ya producido; también, como la capacidad de prevenir alguna situación con consecuencias negativas agudizadas al transcurrir el

tiempo y, por último, se asume como la capacidad de recuperación después de haber hecho frente a las consecuencias negativas de un evento (Westrum, 2006).

Por lo que se puede relacionar como respuesta a prevenir el síndrome de burnout, ya que este es considerado, como anteriormente hemos citado, como una respuesta de evitación ante una serie de sentimientos, pensamientos o emociones que hacen que se produzca un malestar a raíz de las consecuencias negativas derivadas del ambiente laboral. Como explica Franco (2010) en su estudio, las personas están consideradas como activas y fuertes, poseyendo gran capacidad para resistir y afrontar las dificultades. Es entonces cuando el papel de la resiliencia cobra importancia para hacer frente al burnout, ya que esta implica la capacidad del ser humano a resistir de una acción que pueda resultar estresante y que sea capaz de afrontarla, de tal forma que esta persona logra mantener su equilibrio personal a pesar del inconveniente que le ha surgido en su vida (Bonanno, 2004).

2.3.2) EL PAPEL DE LA AUTOEFICACIA.

Un tipo de creencia que ha recibido amplia atención en la investigación ha sido la autoeficacia (Grau Gumbau, Salanova Soria y Peiró Silla, 2000).

La autoeficacia percibida se refiere a las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados. La principal fuente de la autoeficacia es el logro de ejecución, el cual depende de la ejecución de la tarea tanto real como percibida. Otras fuentes son la persuasión verbal de los demás, el aprendizaje vicario y la activación emocional (Bandura, 1997).

Según Schwarzer (1999) la autoeficacia puede marcar diferencia en la forma de pensar, sentir y actuar de las personas.

La autoeficacia ha sido aplicada a distintos contextos (Bandura, 1997). El autor la relaciona con una mejor salud, una mejor realización y una mayor integración social (Grau Gumbau et al., 2000).

Otros autores consideran que la autoeficacia es relevante en el estudio del estrés laboral, desempeñando un papel modulador, es una variable que guarda especial relevancia con el Burnout. El fundamento se encuentra en considerar al control como la

clave del proceso de estrés, de manera que la mera exposición a estresores con control por parte del sujeto no tiene efectos adversos. Por otro lado, si la exposición a los estresores se realiza sin control por parte del sujeto se pueden producir efectos indeseados o nocivos para el individuo. Así pues, la Teoría Social Cognitiva de Bandura enfoca la experiencia de estrés como baja eficacia para ejercer el control sobre las situaciones o condiciones estresantes (Grau Gumbau et al., 2000).

Del mismo modo, al tener un nivel alto de autoeficacia, se va a percibir las demandas o elementos estresantes de una forma menos amenazante y así tener menos reacciones negativas en comparación con aquellos que poseen una baja autoeficacia (Litt, 1998; Schaubroeck y Merrit, 1997).

Para Lee y Ashforth (1990) la realización personal por el trabajo, una de las dimensiones del síndrome de estar quemado, tiene un componente de autoeficacia.

Se puede decir que hay una relación entre el síndrome de burnout y la autoeficacia. Esta puede influir en el desarrollo de los niveles del SQT, bien sea de forma directa (modelo de efectos directos) o de forma moduladora (modelo de efectos moduladores). En el primer modelo, se considera que los individuos con mayor nivel de autoeficacia tienden a desarrollar menos niveles de burnout (Gil-Monte, García-Juesas y Hernández, 2008, p.114). Cuando entra en juego el papel modulador (Bandura, 1997; Jex & Bleise, 1999), este modelo propone que a mismos niveles de sobrecarga laboral en aquellos trabajadores que tengan mayores niveles de autoeficacia, desarrollarán menores niveles de burnout. Es decir, la autoeficacia va a ejercer efectos amortiguadores sobre los distintos estresores.

Existe un estudio de Ballinas-Aguilar, Alarcón-Morales y Balseiro-Almario (2009) que fue realizado a unas enfermeras llegando a la conclusión de que hay algunas funciones dentro de sus labores que les puede causar agotamiento, sin embargo, hay otras que les produce satisfacción, lo que conlleva a un aumento de la autoeficacia. La percepción de eficacia puede ser una herramienta eficiente con la que se puede afrontar diversas situaciones de estrés (Schaufeli y Salanova, 2007).

Teniendo en cuenta la literatura revisada, el objetivo de este estudio es analizar cómo influye el burnout en los comportamientos de silencio de trabajadores del sector

servicios y examinar el papel que desempeña la resiliencia y la autoeficacia en esta relación. Así, planteamos las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: Las distintas dimensiones del burnout estarán relacionadas positivamente con los comportamientos de burnout.

Hipótesis 2: Las distintas dimensiones del burnout estarán relacionadas negativamente con la resiliencia.

Hipótesis 3: Las distintas dimensiones del burnout estarán relacionadas negativamente con la autoeficacia.

Hipótesis 4: Los comportamientos de silencio estarán relacionados negativamente con la resiliencia.

Hipótesis 5: Los comportamientos de silencio estarán relacionados negativamente con la autoeficacia.

Hipótesis 6: La autoeficacia mediará la relación entre las dimensiones del burnout y los comportamientos de silencio.

3) METODOLOGÍA.

3.1) PARTICIPANTES.

Contamos con la participación de 72 personas que, en su mayoría, pertenecen al ámbito de la Administración Pública y de la Salud, siendo, por un lado, 46 mujeres, las cuales componen un 63,9% de la muestra total y por otro, 26 hombres a los que les corresponde el 36,1%.

La edad de estos participantes oscila entre 22 y 63 años, observándose una media de edad de 43,5 años (d.t.= 10,57). De los cuales un 40,3% no tienen hijos/as o personas dependientes a su cargo, mientras que un 52,8% sí los tienen (hubo un porcentaje del 6,9% que no respondieron a esta pregunta).

En función del tipo de contrato que tienen estos participantes, un total de 47 trabajadores están con un contrato por tiempo indefinido, es decir un 65,3% de la muestra, por otro lado, son 14 personas las que cuentan con un contrato temporal, el 15,3% restante. Con respecto a la jornada laboral se observa una gran diferencia ya que un 81,9%

de los encuestados están a tiempo completo, mientras que solo un 18,1% están a tiempo parcial.

Del total de los trabajadores encuestados, el 45,8% ocupa un puesto de responsabilidad dentro de la organización en la que trabaja, con lo cual son personas que bien tienen a otras personas a su cargo o son responsables de un área específica de la empresa.

Centrándonos en el número de personas que actualmente está teletrabajando, obtenemos que de los 72 encuestados, 38 personas sí se encuentran teletrabajando, esto supone un 52,8%, mientras que solo 34 personas han dejado de estarlo, lo que representa el 47,2% restante.

3.2) PROCEDIMIENTO.

Para realizar esta investigación hemos recurrido a la realización de un cuestionario vía online dirigido a aquellas personas que pertenecen al sector servicios. En esta investigación sobre el Trabajo y Bienestar de las personas en el entorno laboral como consecuencia de la COVID-19, analizaremos cómo ha afectado este fenómeno a la salud laboral de los trabajadores.

Una vez decidido el sector en el que nos queríamos centrar, en este caso, el sector servicios en concreto, el procedimiento para llevar a cabo la realización, entrega y recogida de los datos del cuestionario ha sido el siguiente: Configurado el cuestionario de forma online con las diversas escalas a través de la plataforma Qualtrics, se puso a disposición el enlace del mismo, para que, de una forma fácil, las personas que decidiesen participar, no les resultara complicado acceder y así de ese modo ampliar también el número de personas encuestadas.

El link del cuestionario iba acompañado de una breve descripción de la persona encargada de la investigación, los datos académicos, la función que dicho estudio tenía y una breve aclaración de que se trataba de un cuestionario anónimo. Éste fue enviado a una gran variedad de personas entre las cuales destacan: personal dedicado en su gran mayoría al ámbito administrativo, así como, por otra parte, gran número de psicólogos/as. Se utilizaron redes sociales como WhatsApp o Twitter para comunicar la realización del estudio sobre cómo había afectado la situación de pandemia actual a la salud laboral, que

fueron útiles para obtener mayor difusión. Se empleó la bola de nieve como estrategia de difusión inicial entre familiares y amigos.

Obtenidos los cuestionarios que iban a formar parte de nuestra muestra, comenzamos a analizarlos a través del programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 24, mediante el cual se llevaron a cabo varios análisis para realizar la investigación, entre los que se encuentran; análisis descriptivos y correlacionales, comprobándose la fiabilidad de las escalas mediante el Alfa de Cronbach. Se realizó un análisis de mediación (modelo 4) a través de la macro de Process v3.5 de Andrew F. Hayes.

3.3) MEDIDAS.

Los instrumentos de medida que han sido utilizados para analizar las variables del estudio han sido:

Burnout dentro del cual se encuentran las dimensiones de agotamiento, distancia mental, dificultad cognitiva y dificultad emocional, sumando un total de 12 ítems, indicando una serie de declaraciones relacionadas con la situación laboral del trabajador y cómo experimenta dicha situación. Utilizando la escala de Likert que va desde 1= Nunca a 5= Siempre. Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de ,677.

Inseguridad laboral está formada por una escala de 4 ítems un ejemplo de uno de ellos es “Por favor, contesta en qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones: - 1. Me temo que podría ser despedido.”. Utilizando la escala de Likert (1= Totalmente desacuerdo a 5= Totalmente de acuerdo). Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de ,914.

Comportamiento de silencio entre las cuales distinguimos; silencio aquiescente – acquiescent silence-, silencio defensivo -quiescent silence-, silencio pro social -prosocial silence-, silencio oportunista -opportunistic silence-, formando un total de 12 ítems, por ejemplo: “En ocasiones, los empleados afrontan situaciones problemáticas en el trabajo. Por ejemplo, los compañeros o supervisores pueden actuar de forma incorrecta, ineficaz, inmoral o de alguna otra forma problemática. Ante este tipo de situaciones, algunas personas comentan su preocupación e intentan cambiar la situación, mientras que otras permanecen en silencio. Nos gustaría saber si has experimentado este tipo de situaciones

problemáticas en el trabajo y si hablaste con alguien que pudiera cambiar la situación o preferiste mantenerte al margen...”. Para evaluar las respuestas se ha utilizado la escala de Likert (1= Nunca a 7= Muy a menudo). Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de ,899.

Resiliencia, con una escala compuesta por 10 ítems, “Indica cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes frases durante el último mes...no me desanimo fácilmente ante el fracaso”. Para evaluar dichas respuestas se utilizó una escala de Likert con 5 opciones de respuesta (de 1= en absoluto; a 5= casi siempre). Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de ,821.

Autoeficacia, formada por 6 ítems, debiendo de indicar el grado de desacuerdo y de acuerdo con una serie de afirmaciones en su puesto de trabajo. Para evaluar las respuestas se utilizó la escala de Likert donde 1= totalmente desacuerdo a 5= totalmente de acuerdo. Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de ,795.

Quejas psicosomáticas formada por cinco ítems como, por ejemplo: “Indica con qué frecuencia cada declaración se aplica a ti. - 1. Tengo problemas para quedarme dormido”. Para evaluar las respuestas se utilizó una escala de Likert con cinco opciones de respuestas (1= Nunca a 5= Siempre). Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de ,725.

Una vez finalizado el cuestionario se recogieron datos sociodemográficos, como el sexo, la edad, el estado civil, el tipo de contrato laboral, la jornada laboral, la antigüedad en la empresa, puesto y sector de trabajo, si ocupa un puesto de responsabilidad y si ha estado o está teletrabajando.

4) RESULTADOS.

En primer lugar, se llevaron a cabo el análisis de las correlaciones bivariadas. Estas hacen referencia a la naturaleza de la relación existente entre las distintas variables, donde se aprecia la significatividad que hay entre ellas e indicando si crecen en el mismo sentido o en sentido inverso.

En la tabla 1 se muestran las medias, desviaciones típicas y correlaciones bivariadas de las principales variables (resiliencia, autoeficacia, burnout - agotamiento,

distancia mental, dificultad cognitiva, dificultad emocional-, quejas psicósomáticas, comportamientos de silencio -aquiescente, defensivo, pro social, y oportunista- e inseguridad laboral).

Con respecto a la variable resiliencia, existe una correlación positiva y significativa con la autoeficacia, con un valor de $.264^*$, lo que indica que mientras más capacidad tienen los empleados para adaptarse de forma positiva, mayor será la creencia en ellos mismos sobre sus capacidades de organización y ejecución de las tareas. Sin embargo, la resiliencia presenta una correlación negativa y significativa con Burnout (dificultad emocional), con un valor de $-.253^*$, por lo que cuanto mayores son los niveles de desgaste emocional o fatiga, menor será el nivel de resiliencia del empleado. En este último caso nuestra hipótesis 2 no se cumple en su totalidad, es decir, se cumple parcialmente, ya que el burnout solo está relacionado negativamente con la dificultad emocional, en cambio la hipótesis 4 referida a los comportamientos de silencio con la resiliencia, no se cumple, ya que no existe relación negativa entre las variables de silencio y resiliencia.

La variable autoeficacia tiene una correlación negativa y significativa con las siguientes variables, por un lado: burnout agotamiento, con un valor de $-.268^*$, y por otro con silencio defensivo, presentando un valor de $-.236^*$, por lo que conforme aumentan los niveles de autoeficacia, disminuirán los niveles de agotamiento, disminuyendo así la energía, el desgaste... así como una menor retención de información por temer las consecuencias al hablar. Sin embargo, es significativa y negativa con inseguridad laboral, que tiene un valor de $-.362^{**}$, lo que significa que cuando los niveles de inseguridad laboral son muy altos y existe mayor inestabilidad, la autoeficacia tiende a disminuir debido a que disminuyen sus capacidades para obtener logros. En este caso las hipótesis 3 y 5 se cumplirían parcialmente, ya que, de todas las dimensiones de burnout, así como los componentes de silencio solo se encuentran relacionadas de forma negativa el agotamiento, la distancia mental y el silencio defensivo.

Burnout tiene una correlación positiva con casi todas sus dimensiones excepto la variable agotamiento, lo que confirmaría en gran parte la hipótesis 1. Frente al silencio, el burnout presenta una correlación positiva y significativa con un valor de $.380^{**}$, de lo que se deduce que cuando los trabajadores están sometidos a altos niveles de estrés, se sienten quemados, existe mayor tensión, esto provoca que aumente en la misma medida que los trabajadores se reserven sus opiniones y permanezcan callados.

Entre la variable correspondiente a quejas psicosomáticas y la variable burnout dificultad emocional, se puede apreciar que existe una correlación positiva y significativa (.307**). Esto nos indica que cuanto mayor sea el grado de dificultad emocional del trabajador, mayor será el trastorno psicosomático del mismo en el lugar de trabajo. Además, esta variable presenta una correlación positiva y significativa con silencio prosocial (.237*), por lo que cuanto mayor sean los comportamientos de silencios vinculados con ayudar a la organización o a otras personas, mayor será el número de quejas psicosomáticas que puedan presentar estos.

Por otro lado, la correlación entre la variable inseguridad laboral y la variable burnout distancia mental en el lugar de trabajo es positiva y significativa, con un valor de .432**, lo que quiere decir que, ante un aumento del nivel de inseguridad en el trabajo, mayor serán las actitudes de distanciamiento con los compañeros o que provoquen que se produzca una disminución del rendimiento de estos.

De nuevo, la variable inseguridad laboral tiene una correlación positiva y significativa con distintos tipos de comportamientos silencio tales como silencio aquiescente y silencio defensivo, con un valor de .246* y .284* respectivamente, por lo que cuanto mayor sea el nivel de inseguridad laboral de un trabajador, mayor será el nivel de falta de confianza de este a dar su opinión por las consecuencias que le pueda traer.

Cuando hacemos referencia a la variable silencio oportunista observamos que guarda una correlación positiva y significativa con la variable de burnout, dificultad emocional que tiene un valor de .392**, lo que cabe indicar que cuanto más despersonalización, agotamiento emocional, etc., se retendrá más información para así obtener ventajas para ellos mismos.

Tabla 1. Correlación de Pearson, medias y desviación típica de las variables de estudio (N = 72)

	Media	Desviación típica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Resiliencia	2,72	,79	–												
2. Autoeficacia	3,20	,88	,264*	–											
3. B. Agotamiento	2,33	,76	0,177	-,268*	–										
4. B. Distancia mental	1,70	,92	-0,170	-,336**	0,138	–									
5. B. Dificultad cognitiva	1,84	,57	0,029	-0,075	,245*	-0,059	–								
6. B. Dificultad emocional	1,55	,62	-,253*	0,017	-0,098	,235*	,279*	–							
7. Burnout	1,23	,45	-0,166	-0,019	0,053	,330**	,353**	,566**	–						
8. Queja psicósomática	1,51	,69	-0,096	-0,154	0,229	-0,049	0,201	,307**	0,145	–					
9. Silencio	1,29	,56	-0,068	-0,010	0,097	,325**	0,226	,410**	,380**	0,115	–				
10. Silencio aquiescente	1,81	,99	0,078	-0,132	,318**	,278*	0,197	,298*	0,125	0,034	,542**	–			
11. Silencio defensivo	1,93	1,14	-0,100	-,236*	,251*	,313**	,285*	,252*	,273*	0,081	,466**	,632**	–		
12. Silencio prosocial	1,69	,79	-0,069	-0,048	,283*	0,163	,297*	,288*	,238*	,237*	,634**	,566**	,594**	–	
13. Silencio oportunista	1,56	,99	-0,101	-0,009	0,025	,291*	0,007	,392**	0,196	0,122	,803**	,533**	,409**	,508**	–
14. Inseguridad laboral	2,06	1,14	-0,134	-,362**	,278*	,432**	0,059	0,083	0,076	0,097	0,142	,246*	,284*	0,178	0,014

Nota: N= 72; *p< 0.05 ** p< 0.001

Los resultados del ANOVA indican que, en función de varias características del entorno laboral, se muestran o dan la cara algunas variables analizadas anteriormente.

En primer lugar, de la jornada laboral, la cual obtiene gran significación con las variables burnout agotamiento ($.023$) ($F(1,70)= 5,41, p<.05$), burnout distancia mental ($.009$) ($F(1,70)= 7,23, p<.01$) y autoeficacia ($.019$) ($F(1,70)= 5,72, p<.05$), con respecto al agotamiento tanto los trabajadores a tiempo completo como a tiempo parcial obtienen unos datos similares ($M=2.24, DT= .65$ y $M=2.77, DT= 1.09$ respectivamente), sin embargo cuando hablamos de distancia mental los trabajadores a tiempo parcial presentan mayor nivel ($M=2.31, DT= 1.25$) que los trabajadores a tiempo completo ($M= 1.57, DT= .79$), en el caso de la autoeficacia es a la inversa, son los trabajadores a tiempo completo los que presentan mayor nivel ($M=3.32, DT= .84$) que los trabajadores a tiempo parcial ($M=2.69, DT= .94$).

Y, en segundo lugar, el ocupar un puesto de responsabilidad o no hace que aumenten los niveles de inseguridad laboral ($.018$) ($F(1,70)= 5,83, p<.05$) mostrando mayor nivel de inseguridad aquellos trabajadores que no ocupan un puesto de responsabilidad ($M=2.36, DT= 1.22$) frente a los que sí ($M=1.73, DT= .94$).

Por último, para probar la hipótesis 6 se llevó a cabo un análisis de mediación de la autoeficacia en la relación del burnout y los comportamientos de silencio, se examinó la importancia del efecto indirecto con intervalos de confianza Bootstrap usando la macro de PROCESS (Hayes, 2018), modelo 4. En el análisis de mediación de Bootstrap se utilizaron 10.000 réplicas.

Tabla 2. Resultado de la regresión para el modelo de la medición inicial.

Efecto Directo				
	b	SE	t	P
Burnout en comportamientos de silencio	,469	,137	3,414	,001

Resultado del efecto indirecto

Efecto indirecto	b	SE	LLCI	ULCI
Autoeficacia en la relación del burnout y los comportamientos de silencio	,000	,011	-,022	,027

Fuente: *Elaboración propia.*

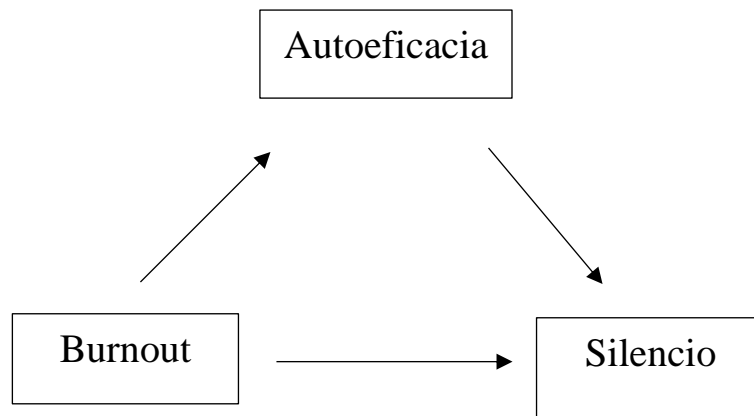
La tabla 2 muestra los resultados del modelo de mediación inicial.

La influencia que muestra la variable independiente, burnout, sobre la autoeficacia que actúa como variable mediadora (coeficiente a) no es estadísticamente significativa ($b = -,036$, $p = .87$). Para predecir los valores de la variable dependiente (silencio) (coeficientes b y c'), por un lado, la variable mediadora, autoeficacia, no es estadísticamente significativa ($b = -,002$, $p = .97$), sin embargo, el efecto de la variable dependiente (silencio) sobre la variable independiente (burnout) si es estadísticamente muy significativa, se podría decir que son variables relacionadas entre sí ($b = ,469$, $p < ,001$). Por último, el efecto que produce el burnout sobre el silencio (coeficiente c) es estadísticamente significativo ($b = ,469$, $p < ,001$).

El efecto directo (efecto c) entre el burnout y silencio fue muy significativo ($b = ,469$, $SE = ,137$, $p < .001$) con una relación positiva, de tal manera que, en el burnout, cuanto más nivel de estrés, agotamiento, etc., mayores serán los niveles de silencio.

Por otro lado, al analizar el efecto indirecto (Figura 1) observamos que no es significativo ($b = ,000$, $SE = ,0114$, 95% CI [-,022, ,027]) lo que indica que no hay una relación mediada estadísticamente significativa entre las variables burnout (variable independiente), silencio (variable dependiente) a través de la autoeficacia (variable mediadora). Con lo cual en este caso la hipótesis 6 no sería válida, ya que según los resultados del efecto indirecto no existe relación entre estas tres variables.

Figura 1: Efecto indirecto (Burnout- Autoeficacia- Silencio).



Fuente: Elaboración propia.

5) DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

En este estudio se trabajó con una muestra de 72 personas (hombres y mujeres) que pertenecen al sector servicios en España. El objetivo era examinar el papel y la influencia de la resiliencia y la autoeficacia cuando están presentes niveles de burnout, así como comportamientos de silencio en el ambiente laboral, que pueden haber sido agravados por la situación de pandemia de la COVID-19. Tras el análisis de los resultados, podemos observar que, en primer lugar, el burnout guarda una gran relación con los comportamientos de silencio, ya que cuando un trabajador se encuentra sometido a altos niveles de estrés provoca que se aísle y de esa manera se reserve sus opiniones para evitar consecuencias negativas hacia su persona. Estos resultados se encuentran respaldados por el estudio de los investigadores Tahmasebi, Sbhanipour y Aghaziarati, (2013) donde indican la correlación directa entre el silencio y el agotamiento emocional y la despersonalización, estos dos últimos componentes esenciales del síndrome de burnout.

Cabe destacar la influencia que tiene el tipo de jornada para el desarrollo o la probabilidad de que los empleados presenten en mayor o menor medida niveles de burnout, aquellos que tienen jornada a tiempo parcial son más propensos a sufrir este tipo de síntoma debido a las influencias negativas de este tipo de contrato, provocando mayor probabilidad de

fatiga, insuficientes descansos, más presión sobre el rendimiento..., que son factores que llevan a la aparición de burnout.

En segundo lugar, burnout y silencio tienen una correlación positiva entre ellos, estos a su vez presentan una relación directa con la inseguridad laboral, la cual es una variable con una correlación positiva frente al burnout así como con los diversos comportamientos de silencio como el silencio acquiescente y el defensivo, por lo que se puede decir que estos tres aspectos se encuentran relacionados entre sí y se analizarían de forma en que las personas cuando sienten la posibilidad de perder su empleo comienzan a desarrollar niveles de incertidumbre que acaban siendo una fuente de estrés para la propia persona además de desarrollar desapego a la organización. Por otro lado, si un trabajador ve peligrar su puesto de trabajo tenderá a reservarse sus opiniones, ideas, por el miedo a las consecuencias de expresar su criterio, lo que provocaría que aumentasen los comportamientos de silencio cuando existe inseguridad laboral. Los resultados obtenidos son congruentes con la investigación que presenta a la inseguridad laboral como un estresor laboral con perjudiciales efectos en los empleados (por ejemplo, Andrea, Bultmann, Van Amelsvoort y Kant, 2009).

El ocupar un puesto de responsabilidad o no dentro de la empresa puede ser también un factor clave para que se desarrollen niveles de inseguridad laboral, ya que aquellas personas que ocupan puestos de responsabilidad presentan menos inseguridad laboral que las que no. Esta teoría puede verse reforzada por el estudio de Sora, Caballer y Peiró (2014), quienes dicen que los trabajadores que son bien valorados tienden a ser los que ocupen puestos de más alto nivel, por lo que se sienten más seguros en la organización y reducen las probabilidades de que estas personas presenten inseguridad laboral.

En tercer lugar, a raíz del estudio realizado por Fernández (2000) donde destaca la presencia de trastornos psicosomáticos en sujetos que tienen más altos niveles de estrés, así como la presencia del agotamiento emocional puede provocar la aparición de este tipo de trastorno, lo que podríamos relacionar con los datos obtenidos por nuestro estudio, ya que estos muestran que existe una correlación positiva de las quejas psicosomáticas con burnout, al igual que con los comportamientos de silencio. Por lo que un sujeto que padece burnout puede sufrir de forma simultánea trastornos psicosomáticos (quejas psicosomáticas) inespecíficos.

A la hora de analizar el papel que presenta la resiliencia frente a burnout y silencio, podemos decir que la resiliencia, como hemos descrito en el marco teórico, se trata de un enfoque positivo, así como la capacidad de afrontamiento, de recuperación e incluso

transformación positiva de las personas que han sufrido o están sufriendo experiencias traumáticas o negativas. Aunque esta cualidad está en todas las personas, no se considera una característica permanente, sino un mecanismo interactivo entre las cualidades psicológicas del sujeto y los factores del entorno, en este caso los factores que se puedan dar en el entorno laboral. La resiliencia puede considerarse como una respuesta para prevenir, por un lado, que los trabajadores guarden sus opiniones por el miedo a las consecuencias que les pueda ocasionar en el entorno laboral, y por otro, para prevenir el síndrome de burnout. Ya que como se muestran en los resultados, la resiliencia presenta una correlación negativa con burnout y silencio, por lo que a mayor nivel de resiliencia el trabajador presentará en menor medida niveles de burnout y de comportamientos de silencio. Con lo cual, apoyado por Bonanno (2004) y Franco (2010), si las personas son activas, fuertes y tienen grandes capacidades para resistir y afrontar dificultades, tendrán gran facilidad para afrontar situaciones de estrés, así como no temer las consecuencias de aportar opiniones propias y más si estas difieren del resto de personas de la organización.

En último lugar, cabe destacar la importancia que tiene la autoeficacia para nuestro estudio, para ello se llevó a cabo el análisis de mediación de la autoeficacia cuya finalidad es estudiar cómo influye la autoeficacia en la relación entre el burnout y los comportamientos de silencio. Tras el estudio del efecto indirecto de la variable mediadora autoeficacia, se observa que no hay una relación mediada estadísticamente significativa entre burnout, silencio y la autoeficacia. En este caso los resultados sugieren que la autoeficacia no media el efecto del síndrome de burnout sobre los comportamientos de silencio. Por lo tanto, basándonos en el resultado del efecto indirecto, no habría apoyo a la hipótesis 6.

Sin embargo, se muestra una contradicción con respecto al análisis del efecto indirecto, tanto con los resultados obtenidos por nuestro estudio sobre la correlación existente entre estas tres variables y sus componentes esenciales como es el caso de burnout y los diferentes comportamientos de silencio, como a los estudios realizados por los autores que son descritos en el apartado teórico. Donde según la Teoría Social Cognitiva de Bandura, la experiencia de estrés como una baja eficacia para ejercer control sobre situaciones estresantes. Por otro lado, como indicaban Litt, Schaubroeck y Merrit, cuando se tienen niveles de autoeficacia altos se percibirá los elementos estresantes de una forma menos amenazante y probablemente se tenga menos reacciones negativas.

Según el estudio de Gil-Monte, Garcia-Jueas y Hernández (2008), son los que confirman la teoría de que los individuos con mayor nivel de autoeficacia desarrollan menores niveles de burnout, haciendo coincidir esta idea con los resultados obtenidos en la correlación de las variables, donde existe una correlación negativa con las variables burnout y silencio, por lo que a medida que una persona tenga buenas y mayores capacidades propias para organizar y ejecutar las tareas consiguiendo logros y resultados, menores serán los sentimientos de agotamiento emocional, reflejándose menor probabilidad de que presente baja productividad, ya que el trabajador está capacitado para afrontar los retos que se le presenten. Por lo que basándonos en los datos e investigaciones teóricas si confirmarían nuestra hipótesis 6.

Como indican Grau Gumbau, Salanova y Peiró (2012) la autoeficacia desempeña un papel modulador guardando especial relevancia con el burnout. Con lo cual, los resultados confirman que, en general, las características de burnout tienen impacto menos negativo para el trabajador cuando tienen percepciones sobre sí mismo positivas, es decir, altos niveles de autoeficacia.

Volviendo a hacer referencia a cómo influye el tipo de jornada en los trabajadores, en este caso, en lo que a autoeficacia se refiere, observamos como, a diferencia del burnout, los trabajadores a tiempo completo son los que desarrollan mayores niveles de autoeficacia respecto a los trabajadores a tiempo parcial. Podemos aportar que según Matsui y Ongletto (1997) los niveles de autoeficacia puede ser un factor que influye en el ambiente o puestos de trabajo. Por tanto, cuando un trabajador tenga altos niveles de autoeficacia va a ocupar y saber desempeñar puestos donde las consecuencias del error son altas, sin embargo, si el trabajador tiene un nivel bajo de autoeficacia, estos tipos de puestos y las adversidades que les puedan presentar les resultarán estresantes.

Finalmente podemos decir que la autoeficacia es una variable importante en el estudio del burnout. Los resultados han mostrado que la autoeficacia modula las relaciones entre el estrés y las consecuencias sobre el burnout. Así, están más “quemados” aquellos trabajadores con bajos niveles de autoeficacia.

A continuación, se comentan las limitaciones de este estudio que deberían abordarse en futuras investigaciones. En primer lugar, podemos comentar que solo se han recogido datos de un tamaño de muestra pequeño, lo que habría que ampliarla para poder obtener resultados más precisos. En segundo lugar, el hecho de que se trate de un estudio únicamente transversal, ya

que fueron obtenidos en un único momento, no nos permite profundizar en las causas de estos fenómenos. Tal vez, si se recogiesen datos en diferentes momentos en el tiempo se podrían encontrar resultados diferentes en su evolución. En último lugar, al tratarse de una única técnica de recolección de datos, aunque las encuestas en línea se utilizan en numerosas investigaciones, tiene un inconveniente y es que permite poco control sobre la recopilación de datos y decidir quién puede participar en este estudio.

En un futuro se podría ampliar la investigación en el sector servicio sobre las siguientes líneas:

- Estudiar de forma más detallada y con precisión los factores de predisposición.
- Las características de los trabajadores.
- Analizar factores protectores.
- Conocer con más profundidad el fenómeno y sus medidas preventivas.

Para finalizar, el estudio fue diseñado para analizar los efectos que ha podido provocar la situación de pandemia (COVID-19) en los trabajadores, por lo que hubiera sido interesante observar cómo varía a lo largo del tiempo el impacto de los comportamientos de silencio, así como la evolución del síndrome de estar quemado dentro de las organizaciones, tal vez sea más amplificado en respuestas negativas.

Conclusiones del estudio.

La situación de crisis sanitaria del COVID-19, ha sacado a la luz un aspecto que hasta la fecha no tenía mucha visibilidad, como es la salud mental de los trabajadores y los efectos que ha provocado la pandemia en la misma.

Según la interpretación de los datos de nuestra muestra y de las investigaciones analizadas, llegamos a la conclusión de que, tras haber analizado diversos factores importantes que se han vuelto presentes en la vida del trabajador sus relaciones y efectos bien sean directos o indirectos, positivos o negativos, hay que saber identificarlos a tiempo y gestionarlo de una forma consciente y no permitir que estos factores se vean influenciados por otros externos que pueden resultar ser negativos y así generar consecuencias no positivas para el bienestar laboral y en cierta medida también al personal.

Podemos observar como el elemento más destacable de nuestro estudio es que la gran mayoría del personal encuestado presenta en menor o mayor medida niveles de burnout en cualquiera de sus dimensiones, desencadenando comportamientos que pueden afectar al nivel de satisfacción que puede tener el trabajador en la organización. Hemos comprobado que el hecho de se perciba mayor inseguridad laboral, agravados por la situación de la pandemia, puede ser un factor que influya en los niveles de estrés característicos del síndrome de burnout, provocando que a la larga se desarrollen trastornos psicossomáticos, así como comportamientos de silencio en la organización.

Aunque las variables analizadas no son recientes, sino que tienen su historia, como es el caso del Síndrome de Burnout, el cual en las últimas tres décadas se han desarrollado centenares de estudios sobre esta patología sociolaboral, la situación que se está viviendo a nivel mundial hace que estos factores se incentiven y aumente el número de personas que puedan desarrollar estas patologías, haciendo disminuir su capacidad resiliente y de autoeficacia tanto a nivel profesional como personal.

El burnout que como hemos constatado a base de información teórica y nuestro análisis, tiene una relación con los comportamientos de silencio, se vuelven más presentes en aquellas personas que no cuentan con la capacidad suficiente para hacer frente a los retos o problemas que se les presenta en este caso a nivel laboral, por lo que hace que sean personas con menos capacidad resiliente y a su vez con menos autoeficacia.

Con lo cual, cuando las situaciones laborales que provocan estrés y conductas o rendimientos en los empleados no deseados y se vuelven difícil de controlar por parte de la empresa, habría que adoptar una estrategia de prevención adecuada, mejorando la autoeficacia de los empleados, pudiendo utilizar programas de formación para potenciar los niveles de autoeficacia. Según Bandura (1997) algunas estrategias relacionadas con la autoeficacia serían el dominio activo, persuasión verbal, el aprendizaje vicario y la activación emocional.

Por lo tanto, nuestro estudio sugiere que tener altos niveles de autoeficacia, así como de resiliencia, pueden ayudar a los trabajadores a afrontar de una forma más efectiva los estresores desencadenados por el burnout.

6) BIBLIOGRAFÍA.

Alarcón, J., Vaz, F. & Guisado, J. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I). *Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Barna*, 28, 358-381.

Andrea, H., Bultmann, U., van Amelsvoort, L.G.P.M., y Kant, Y. (2009). The incidence of anxiety and depression among employees-the role of psychosocial work characteristics. *Depression and Anxiety*, 26(11), 1040-1044.

Ballinas-Aguilar, A., Alarcón-Morales, C. y Balseiro Almario, C. (2009). Síndrome de burnout en enfermeras de un centro médico. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 17(1), 23-29.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Nueva York: Freeman.

Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. Chicago, IL: National Bureau of Economic Research, The University of Chicago Press.

Becoña Iglesias, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista De Psicopatología Y Psicología Clínica*, 11(3), 125–146. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.11.num.3.2006.4024>.

Boada, J., Vallejo, R. & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 125-131.

Canti, G. F. (2000). Burnout y trastornos psicósomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2(2), 9.

Cardona, A. H., & Sánchez, V. C. (2020). Síndrome de trabajador quemado: Existencia del Burnout sector salud. *Cultura del Cuidado Enfermería*, 17(1), 32-44.

Consejo General de la Psicología de España. Más de diez millones de españoles en riesgo de presentar problemas psicológicos derivados de la pandemia de covid 19. (2020, 30 abril). Colegio Oficial de Psicología de Madrid. <https://www.copmadrid.org/web/comunicacion/comunicado/234/mas-de-diez-millones-de-espanoles-en-riesgo-de-presentar-problemas-psicologicos-derivados-de-la-pandemia-de-covid-19>.

COVID-19 y el mundo del trabajo (COVID-19 y el mundo del trabajo). (2020). Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang-es/index.htm>

Cyrulnik, B., Manciaux, M., Sánchez, E., Colmenares, M. E., Balegno, L., y Olaya, M. (2002). La resiliencia. *Desvictimizar la víctima*. Cali: Casa editorial Rafue. CEIC.

De la Llana Pérez, E., Yungaicela, R. E. N., & Campos, E. V. B. (2017). Principales antecedentes investigativos sobre silencio organizacional. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 5(2), 9.

European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Available at: <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>.

Fernández, G. (2000). Burnout y trastornos psicosomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 40(2), 229–235.

Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 19-33.

Gil-Monte, P. R., García-Juesas, J. A., & Hernández, M. C. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118.

Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide, 36-37.

Gil Monte, P. R. y Moreno Jiménez, B. (Comp.) (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.

Gil-Monte., P. R., Núñez-Román, E. M. & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Interamerican Journal of Psychology*, 40, 227-232.

Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Grados Tejeda, L. G. (2018). Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima. *Pensamiento psicológico*, 16(2), 99-110.

Grau Gumbau, R., Salanova Soria, M., & Peiró Silla, J. M. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 30 (1-3), 311-321.

Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.

Henriksen, K., & Dayton, E. (2006). Organizational silence and hidden threats to patient safety. *Health services research*, 41(4p2), 1539-1554.

Jex, S. M., & Bleise, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multinivel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361.

Jordan, S. y H. Mitterhofer (2010), "Studying metaphors-in-use in their social and institutional context: sensemaking and discourse theory", en T. Hermes y S. Maitlis, *Process, Sensemaking, and Organizing*, eua, Oxford University Press. 74-242.

Knoll, M., & Van Dick, R. (2013). Do I hear the whistle...? A first attempt to measure four forms of employee silence and their correlates. *Journal of business ethics*, 113(2), 349-362.

Leon, P. (2013). *Resiliencia organizacional: una aproximación* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75, 743-747.

Marín, H. V., & Santiago, M. P. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Educere*, 6(17), 29-36.

Mingote Adán, J. C., Pino Cuadrado, P. D., Sánchez Alaejos, R., Gálvez Herrero, M., & Gutiérrez García, M. (2011). El trabajador con problemas de salud mental: Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 188-205.

Moreno, B. & Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (Eds). *Psicología de la salud*, 739-764. Madrid, España: Biblioteca Nueva.

Morrison, E. y Milliken, F. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World. *The Academy of Management Review*, 25(4), 706-725.

Pinder, C. y Harlos, K. P. (2001). Employee silence: quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20, 331-369.

Quiceno, J. M., y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficiency or Inefficiency, that's the Question: Burnout and Work Engagement, and their Relationships with Efficiency Beliefs. *Anxiety, Stress, & Coping*, 20(2), 177-196. doi: 10.1080/10615800701217878.

Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. M. (2011). Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. *Psicothema*, 23(3), 394-400. Recuperado a partir de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/9077>.

Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. M. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 15-21.

Sora, B., Pérez, L., Estreder, Y., & Caballer, A. (2006). Job Self-efficacy and Job Insecurity: The Moderating Role of Tenure. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 16, 67-80.

Tacar, P. P. C., Rincón, Y. Z., & Vila, R. (2004). Síndrome de Burnout: enfermedad silenciosa. *Enfermería integral: Revista científica del Colegio Oficial de Enfermería de Valencia*, 68, 19-24.

Uriarte, J. D. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2).

Van Dyne, L., Ang, S. y Botero, I. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40 (6), 1359-1392.

Velasco, C. B., Vilarrasa, A. B., Fénérier, C., & Nargeot, M. C. G. (2011). Trastornos psicósomáticos y su relación con alexitimia, ansiedad, depresión y demanda de ayuda psicológica. *Psicología y salud*, 21(2), 227-237.

Vinaccia, S. & Alvarán, L. (2004). El síndrome Burnout en auxiliares de enfermería. *Terapia Psicológica*, 22, 9-16.

Westrum, R. (2006) “A Typology of Resilience Situations” en E. Hollnagel, D. Woods y N. Leveson, *Resilience engineering: concepts and precepts*, Reino Unido, Ashgate.