

# Identidad social, *burnout* y satisfacción laboral: estudio empírico basado en el modelo de la categorización del yo

GABRIELA TOPA, ITZIAR FERNÁNDEZ  
Y FRANCISCO-JOSÉ PALACÍ

*Universidad Nacional de Educación a Distancia*



## Resumen

*Este estudio con trabajadores españoles de servicios de emergencias (N=151) pone a prueba un patrón de relaciones entre la identidad social, el burnout y la satisfacción laboral basadas en el modelo de la categorización del yo. Proponemos que la identificación organizacional y el burnout percibido tienen impacto directo en la satisfacción con los compañeros de trabajo y que ese impacto podría estar mediado por el apoyo social. Todas las relaciones pronosticadas se prueban simultáneamente usando las técnicas de modelado de ecuaciones estructurales. Los resultados de una serie de análisis efectuados con AMOS indican que el modelo postulado ajusta a los datos, pero que permanece una relación directa entre la identificación con el grupo y la satisfacción con los compañeros. Los resultados se discuten en orden a la integración conceptual y a la dirección de futuras intervenciones.*

*Palabras clave:* Identidad social, burnout, satisfacción laboral.

## Social identity, burnout and job satisfaction: An empirical study based on the self-categorization model

### Abstract

*This study of Spanish emergencies service workers (N= 151) tested a pattern of relationships between social identity, burnout and job satisfaction based on the self-categorization model. We proposed that both organizational identification and perceived burnout have impact on satisfaction with colleagues, and that this impact would be mediated by social support. All these hypothesized relationships were simultaneously tested using a structural equations modelling technique. The results of a series of AMOS analyses indicate that the postulated model fits the data but there remained a direct path between group identification and satisfaction with colleagues. Results are discussed for conceptual integration and direction for future interventions*

*Keywords:* Social identity, burnout, job satisfaction.

*Agradecimientos:* Este estudio se ha llevado a cabo con la Ayuda Económica de la Comunidad de Madrid a través de su convocatoria de Proyectos de Investigación en Humanidades y Ciencias Sociales convocatoria 2003.

*Correspondencia con los autores:* Gabriela Topa Cantisano. UNED. Facultad de Psicología. C/ Juan del Rosal, 10 Madrid 28040. E-mail: gtopa@psi.uned.es

## INTRODUCCIÓN

La mayor parte de la investigación empírica sobre el burnout supone una conceptualización de éste como un fenómeno estrictamente individual. Ello ha ocasionado un descuido en el examen de aquellos aspectos de la identidad social que pueden influir en el síndrome de burnout. Este estudio propone, por una parte, indagar empíricamente en las relaciones entre identidad social, burnout y apoyo social percibido y, por otra, examinar el poder predictivo de estas variables sobre la satisfacción con los compañeros de trabajo en una muestra de miembros de Equipos de intervención en Emergencias y catástrofes del Estado español.

### Estrés e identidad social

Una parte importante de los estudios empíricos se ha centrado en el modo en que algunas formas de estrés relacionadas con el trabajo, particularmente el *burnout*, parecen ser específicas de determinados ambientes o culturas organizacionales. Así el “síndrome del edificio enfermo” o las lesiones de columna reiteradas son ejemplos de situaciones en las que un grupo de personas que están en el mismo ambiente de trabajo coinciden en sus quejas relacionadas con la experiencia laboral. Sin embargo, como señala Haslam, el desarrollo teórico sobre estos aspectos sociales del estrés ha estado limitado hasta el presente por modelos ligados a la concepción de las personas como agentes estrictamente individuales (Haslam, 2004), perdiendo de vista que la pertenencia a los grupos sociales puede influir en la experiencia de estrés de sus miembros (Hart y Cooper, 2001). En cambio, otras investigaciones y desarrollos teóricos recientes (Haslam, 2004; Haslam, Jetten, O'Brien y Jacobs, 2004; Haslam, Jetten, Vormedal, Penna y O'Brien, 2005) han re-conceptualizado el estrés desde la teoría de la identidad social y de la categorización del yo (Tajfel, 1982; Turner, 1991).

#### *Identidad social y categorización del yo*

Tajfel y sus colaboradores definen la identidad social como el conocimiento individual de que uno pertenece a ciertos grupos sociales junto con algunas significaciones emocionales y valorativas que se unen a esa pertenencia al grupo. Es una parte del sentido que la persona tiene respecto a quién es, aquella parte que está asociada con su pertenencia a determinados grupos sociales. Unos años más tarde se desarrolla la teoría de la categorización del yo, que intenta explicar los procesos psicológicos por los cuales los individuos son capaces de llegar a actuar como grupos (Turner, 1982, 1985). Es decir, ¿cómo se relacionan, en una misma persona, su identidad social y su identidad personal? Una persona puede definir su concepción de sí misma a lo largo de una especie de continuo que va desde la definición en términos de su identidad personal a la definición en función de su identidad social. Cuando la identidad social es saliente o destacada, las personas suelen interactuar en cuanto miembros de los grupos a los que pertenecen (conducta intergrupala), mientras que si la identidad personal es la que resulta saliente en esa situación, las personas se relacionan en cuanto individuos (conducta interpersonal). Como Turner apunta, cuando se “enciende” la identidad social es cuando se hace posible el surgimiento de la conducta intergrupala (Turner, 1982).

Una afirmación clave de la teoría es que las categorizaciones sociales del yo sirven para regular las actividades cognitivas individuales y no sólo porque brindan una perspectiva compartida de la realidad social y un conjunto de experiencias comunes sino también porque fundamentan las bases de la *influencia social*

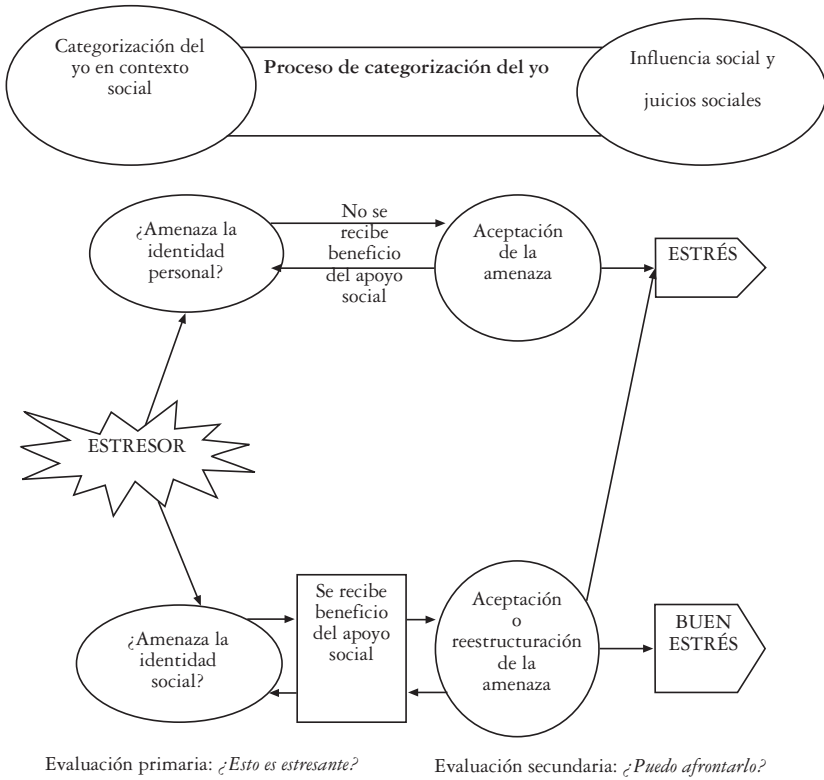
*mutua*. Esto equivale a decir que cuando las personas se perciben a sí mismas compartiendo la pertenencia a un grupo social con otras personas, no sólo esperan coincidir con tales personas en sus reacciones y juicios hacia asuntos relevantes, sino que además están motivados para esforzarse en alcanzar ese acuerdo. La teoría de la categorización del yo establece que esta influencia social es necesaria para nosotros porque nos resulta imposible establecer la validez subjetiva y la corrección de nuestras creencias simplemente en virtud de nuestra actividad individual. La evaluación *social* de la realidad, que implica poner a prueba y valorar nuestros puntos de vista propios en colaboración con otros que categorizamos como similares a nosotros dentro de un contexto social determinado, es un proceso necesariamente complementario de la evaluación *personal* de la realidad (Turner, 1991). O dicho de otra manera, la realidad social se evalúa a través de la validación de los puntos de vista propios con los de aquellos que son vistos como miembros del mismo grupo; con lo cual los otros se transforman en puntos de referencia esenciales para nuestra propia percepción de la realidad (Haslam, 2004). Como Turner dejara sentado estas dos formas de actividad intelectual —la personal y la social— son dos fases interdependientes y de igual importancia de la cognición social. En orden a su funcionamiento adecuado, nosotros necesitamos tanto información proveniente de los otros miembros de nuestro grupo como necesitamos información independiente y ambas han de actuar en conjunto para dar estructura y dirección a nuestra conducta (Turner, 1991). A través de este proceso, los puntos de vista individuales se coordinan y se transforman en creencias, valores, normas y comportamientos compartidos. En este sentido dice Haslam que aquello que en principio era solamente *opinión personal* se transforma en un *hecho social* (Haslam, 2004).

Muchos son los trabajos que han ampliado el alcance de estas nociones y han demostrado empíricamente su aplicación a la conducta de las personas en las organizaciones (Ashforth y Mael, 1989; Hogg y Abrahams, 1988; van Knippenberg y van Schie, 2000). Como Ashforth y Mael proponen, la identificación con el grupo de trabajo es una forma específica de identidad social ya que, en la medida que una persona se identifica con su grupo de compañeros, éste le proporciona un sentido de identidad social. Otros autores añaden que la identificación con el grupo de trabajo tiene un aspecto de definición del yo, ya que ayuda a responder a la pregunta *¿quién soy?* (van Knippenberg y van Schie, 2000). Basándonos en este marco conceptual, en este estudio hemos tomado la identificación con el grupo de trabajo como una medida específica de identidad social de los participantes en nuestra investigación.

### Un modelo del estrés basado en la categorización del yo

En este modelo del estrés, al igual que en otros, es central la evaluación que las personas hacen del potencial estresor de los estímulos y de sus capacidades para hacerles frente. Pero, como hemos señalado anteriormente, hay situaciones en las que la identidad social es más saliente para las personas que la personal y, en tales situaciones, sus valoraciones acerca de los estímulos que tienen delante estarán más influidas por su pertenencia a un grupo social. Así, cuando la identidad social se hace saliente, es de esperar que los procesos de evaluación implicados en el estrés sean cualitativamente diferentes de aquellos basados en la identidad personal. Por lo tanto, el nudo de este modelo reside en que hay una diferencia cualitativa entre la evaluación que se hace cuando es saliente la identidad social y la que se hace cuando es saliente la personal y esta evaluación está referida tanto a los estímulos como a las propias capacidades para afrontarlos (Haslam, 2004). Este modelo se representa en la figura 1.

FIGURA 1  
*Modelo de estrés desde el enfoque de la identidad social (tomado de Haslam, 2004)*



Ahora bien, ¿cuáles son esas diferencias cualitativas en la experiencia del estrés que irán asociadas a las diferencias en la categorización del yo? Haslam señala que, en primer lugar, es de esperar que la evaluación primaria, aquella referida al potencial que el estímulo posee como estresor esté teñida por el significado que tal estímulo tenga para el propio grupo, más que para uno mismo como persona. En diversos estudios (Haslam, Jetten *et al.*, 2005; Schmitt, Ellemers y Branscombe, 2003) se comprobó que la evaluación del valor de un estímulo como estresante por parte de miembros de diferentes grupos variaba en función de la pertenencia al grupo más que en función de las preferencias personales. Por ejemplo, en el primero de ellos un grupo de artificieros encuentra mucho menos estresante la tarea de desactivar bombas que la de camarero en un bar, mientras que los trabajadores del bar muestran la tendencia contraria. Así cada uno de los grupos se manifiesta relativamente despreocupado por el potencial estresante de las tareas propias de su empleo, presumiblemente porque las experiencias colectivas de ambos grupos durante el entrenamiento y la socialización organizacional previa les permiten ver como normales algunos aspectos de sus trabajos que son bastante anormales o amenazantes para los novatos (Haslam, 2004).

Pero también la evaluación secundaria, aquella que se refiere a las propias capacidades para afrontar el estresor, se verá influida por la identidad social y lo será a través del apoyo social que el grupo puede brindar a sus miembros. De hecho, parece que hay tres formas distintas en las cuales la identidad puede afectar al apoyo social: por la disponibilidad de un miembro del grupo a brindar

apoyo social a otro, por la probabilidad de que la persona necesitada de apoyo, lo acepte y finalmente, por la interpretación que ésta haga del ofrecimiento de apoyo que recibe. Diversas investigaciones han aportado soporte empírico para estas afirmaciones (Levine, 1999; Levine, Cassidy, Brazier y Reicher, 2002; Levine, Prosser, Evans y Reicher, 2005). Como han demostrado estos estudios, proveer de apoyo social es contingente con las percepciones de una identidad social compartida. Así, es más probable que una persona brinde apoyo social a un miembro de su propio grupo, es más probable que el apoyo social sea aceptado cuando quien lo brinda es percibido como miembro de una categoría social compartida y, por fin, es más probable que las intenciones con las que se ofrece apoyo sean adecuadamente interpretadas cuando ambas personas pertenecen al mismo grupo social.

Como consecuencia de esto, en aquellas situaciones en que una persona se define a sí misma como miembro de un grupo y está en condiciones de recibir apoyo social de otros que comparten con ella esa misma identidad social, esto podría tener un potencial para mejorar su bienestar personal. De aquí se puede deducir que en la medida en que la identidad social sea saliente, las personas percibirán más apoyo social y experimentarán menos estrés. En su estudio sobre artificieros y camareros los autores aportan datos en esta dirección (Haslam, Jetten et al., 2005). La identificación social de los empleados con sus colegas de trabajo tiene un gran poder predictivo positivo sobre el apoyo social recibido en el trabajo ( $r=.55$ ) y es una fuerte predicción negativa de los niveles globales de estrés laboral ( $r=-.47$ ). Pero hay más, porque los análisis estadísticos adicionales sugieren que la relación entre identificación y estrés está parcialmente mediada por el apoyo social.

En este sentido, parece razonable pronosticar que, dentro de nuestro grupo de participantes, quienes estén más identificados con su grupo de trabajo experimentarán menores niveles de estrés que los menos identificados, aunque esta relación no será puesta a prueba en esta investigación de modo directo.

### **El *burnout*: una forma de estrés continuada**

Si la permanencia del estresor se prolonga y la persona se encuentra incapacitada para afrontar eficazmente la situación, llegaremos, tarde o temprano, a la experiencia de agotamiento o al síndrome de *burnout*. Como señalara Cooper, Dewe y O' Driscoll, (2001) el *burnout* puede considerarse la etapa final de quiebra de la adaptación resultante de un desequilibrio prolongado entre las demandas y los recursos de la persona. Dentro del marco teórico centrado en la experiencia estresante, el *burnout* ha sido identificado como un tipo de estrés prolongado vinculado a profesiones asistenciales o de servicios a personas, considerándose que el síndrome tiene tres aspectos: baja eficacia profesional, alto agotamiento emocional y alto cinismo. Una distinción conceptual relevante entre el estrés y el *burnout* es que en el segundo se incluye el desarrollo de actitudes y conductas negativas hacia los beneficiarios del servicio que se presta, hacia el trabajo y la organización, mientras que el estrés laboral no necesariamente implica tales respuestas. En la medida en que el *burnout* es una continuación de la experiencia de estrés, la identidad social ejercerá una influencia sobre el síndrome, porque, tal y como hemos planteado en el apartado anterior, la identificación social protegerá a los empleados de los efectos negativos del estrés, tales como el *burnout*, en parte porque les brinda la oportunidad de recibir apoyo social.

Pero además es posible suponer que los niveles de *burnout* diferirán en función de la identidad social compartida por los miembros de diversas organizaciones. Dos estudios (Haslam, Jetten et al., 2005; Haslam, Vigano, Roper, Humprey y

O'Sullivan, 2003) acumulan evidencia en esta dirección. En ambos estudios hay relaciones negativas y significativas entre identidad social y *burnout*, de modo que los participantes que están altamente identificados con la organización, una forma particular de identidad social, reportan niveles más bajos de *burnout* que los escasamente identificados. Sin embargo, cuando en el *burnout* se distinguen sus tres componentes, ambos estudios revelan interacciones significativas entre el nivel de identificación y el tipo de *burnout*. Más específicamente, los sujetos bajos en identificación tienen niveles de *burnout* relativamente altos que parecen deberse principalmente a su falta de eficacia profesional. En cambio, sus niveles de cansancio emocional y cinismo son bastante similares a los de sus compañeros altamente identificados. Es posible que estos hallazgos se deban a que los empleados que se identifican más fuertemente con su organización estén más comprometidos con su trabajo dentro de ella ya que este trabajo les sirve para promover una entidad que es valiosa como parte de su sentido colectivo del yo. Así, para los altamente identificados trabajar más duro podría ser un medio para conseguir un sentido de logro personal a través de una realización colectiva que no está disponible para los bajos en identificación. Sin embargo, siguiendo esta lógica, la alta identificación no siempre protegería a los empleados del cansancio emocional ya que los altamente identificados con su organización tendrán que invertir más energía en su pertenencia al grupo social y así, a largo plazo, experimentarán mayor cansancio emocional que los bajos en identificación (Haslam, 2004).

El presente estudio se propone replicar y ampliar los estudios anteriores, poniendo a prueba las afirmaciones precedentes y tomando además como resultado en el plano personal la satisfacción con los colegas, una variable que es esperable que esté relacionada con la identificación con el grupo de trabajo. Como ya hemos señalado, la identificación lleva a las personas a suscribir para sí mismas características definitorias del grupo con el que se identifican. Así, a través de la identificación, el trabajo se vuelve una parte del yo personal (Beggan, 1992; van Knippenberg y van Schie, 2000) y como la gente tiende a valorar positivamente los objetos asociados a su yo, es de esperar que desarrolle sentimientos de satisfacción hacia su trabajo en general y, en concreto hacia sus compañeros dentro de la organización.

Basándonos en este marco teórico, proponemos nuestras hipótesis como sigue:

1. Esperamos que haya relaciones negativas y significativas entre la identificación con el grupo de trabajo y el *burnout* en su medida global.
2. Esperamos que haya diferencias significativas en las dimensiones del *burnout* entre los participantes con alta vs. baja identificación con el grupo de trabajo.
3. Esperamos que la identificación con el grupo de trabajo y el *burnout* sean predictores eficaces de la satisfacción con los compañeros de trabajo.
4. Esperamos que en la relación entre el *burnout* y la identificación con el grupo de trabajo –de una parte– y la satisfacción con los compañeros –de la otra parte– tenga como mediador al apoyo social.

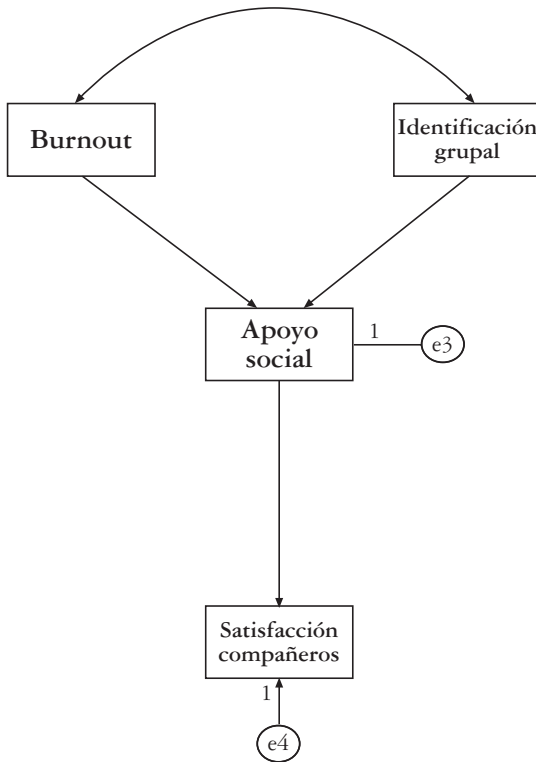
El modelo propuesto por las hipótesis se refleja en figura 2.

## MÉTODO

### Muestra y procedimiento

Los participantes fueron miembros de Cuerpos de Emergencias y Seguridad del Estado español ( $N = 151$ ), de los que 75 pertenecían al Cuerpo de Bomberos, 60 al Ejército de Tierra y 16 a Protección Civil. Todos los participantes rellenaron cuadernillos anónimos de preguntas conteniendo las diversas escalas de la

FIGURA 2  
Modelo de relaciones hipotetizado



investigación. El 85,4% eran varones y la media de edad era de 34,4 años (*D.T.* = 10,31). La media de pertenencia a la organización era de 10,8 años (*D.T.* = 8,4) y la antigüedad media en el puesto de trabajo era de 6,3 años (*D.T.* = 6,04).

### Instrumentos

*Burnout*: se evaluó con el Cuestionario Breve de Burnout CBB (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1997), instrumento que contiene tres escalas para las dimensiones del síndrome y dos subescalas referidas a antecedentes organizacionales y consecuencias. Ejemplos de algunos ítems son: “Estoy quemado por mi trabajo”, para la dimensión de cansancio emocional, “Mi interés por el desarrollo profesional es hoy escaso” para la falta de eficacia profesional y “Las personas que atienden tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos que me irritan” para el cinismo ( $\alpha = .79$ ).

*Apoyo social percibido*: se midió con un ítem de la escala de burnout. Los participantes respondían a “Los compañeros nos apoyamos en el trabajo” en una escala tipo Likert de cinco puntos que iba de “Nunca” a “Siempre”.

*Identidad social*: hemos operacionalizado esta variable a través de una medida de Identificación con el grupo de trabajo construida para la investigación basándonos en la escala de Ellmers, Kortekaas y Ouwerkerk (1999), pero sólo conteniendo ítems relativos a los componentes cognitivos y afectivos de la identidad social. Ejemplos de los ítems son: “No me siento parte integrante de este grupo de trabajo”, “No me siento emocionalmente unido a este grupo de trabajo”, “Siento de verdad que cualquier problema de este grupo es también mi proble-

ma". La escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos oscilaba entre Totalmente en desacuerdo y Totalmente de acuerdo ( $\alpha = .75$ ).

*Satisfacción con los compañeros*: se midió con un ítem de la escala de satisfacción laboral construida *ex profeso* para la investigación. Se pedía a los participantes que expresaran su grado de satisfacción con los compañeros de trabajo en una escala de cinco puntos que iba de Insatisfecho a Muy satisfecho.

## RESULTADOS

Los estadísticos descriptivos y las correlaciones entre las variables se reflejan en tabla I. El examen de la matriz de correlaciones nos permite encontrar apoyo para la primera de las hipótesis, ya que evidencia las relaciones negativas y estadísticamente significativas entre identificación con el grupo de trabajo y burnout, tanto en su medida global como cuando se distinguen las tres dimensiones. También apoya la relación estadísticamente significativa, aunque de signo positivo, entre identificación con el grupo de trabajo, apoyo social percibido y satisfacción con los compañeros.

TABLA I  
*Estadísticos descriptivos y correlaciones*

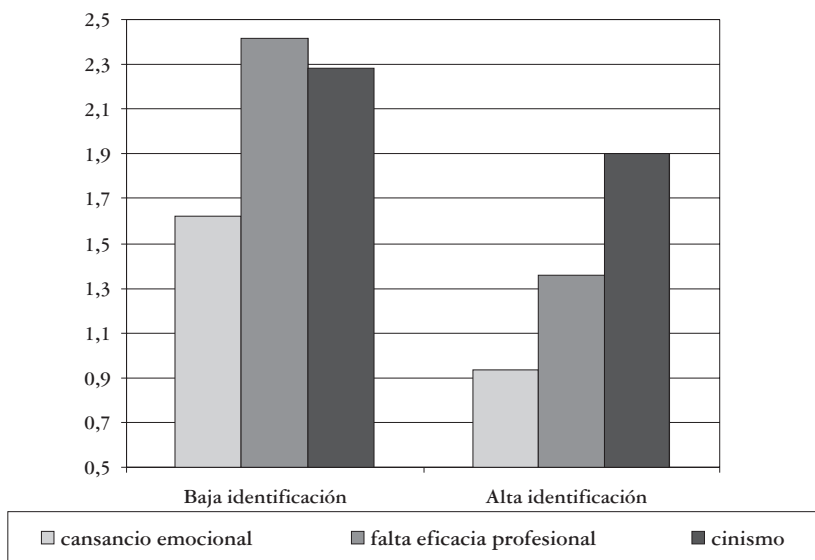
<i>Variables</i>	<i>Media</i>	<i>d.t.</i>	1	2	3	4	5	6
1. Burnout total	2.19	.73						
2. Cansancio emocional	1.29	.99	.45**					
3. Falta de eficacia profesional	1.87	1.17	.89**	.56**				
4. Cinismo	2.07	.87	.41**	.44**	.44**			
5. Identificación con el grupo	3.21	1.02	-.39**	-.45**	-.53**	-.32**		
6. Apoyo social percibido	3.81	1.24	-.24**	-.31**	-.28**	-.27**	.18*	
7. Satisfacción con compañeros	3.71	1.19	-.19*	-.32**	-.29**	-.22*	.17*	.54**

Para aportar evidencia a favor de nuestra segunda hipótesis hemos efectuado análisis de varianza categorizando la identificación con el grupo de trabajo en "altos" y "bajos". Hallamos diferencias significativas en todos los casos, ya sea en la medida global de burnout ( $F(1, 146) = 16.55 p < .00$ ) como en las diversas dimensiones del síndrome: el cansancio emocional ( $F(1, 146) = 20.19 p < .00$ ), la falta de eficacia profesional ( $F(1, 146) = 37.98 p < .00$ ) y el cinismo ( $F(1, 146) = 7.41 p < .01$ ). Los valores del estadístico de contraste ya nos sugieren que la discrepancia entre los participantes fuertemente identificados con su grupo y los escasamente identificados en la dimensión "falta de eficacia profesional" es más acentuada que en las otras dos, pero verificamos este hecho con más claridad observando el gráfico de las medias.

Para poner a prueba las restantes hipótesis hemos recurrido al análisis de ecuaciones estructurales con el programa AMOS 5.0, que nos ofrece la posibilidad de valorar diversas relaciones en forma simultánea y es especialmente adecuado para muestras pequeñas. Proponemos un modelo que consta de tres variables observables exógenas (identificación con el grupo de trabajo, burnout y apoyo social) y una endógena (satisfacción con los compañeros) analizando la matriz de datos empíricos y usando el procedimiento de máxima verosimilitud. Se sugieren (Byrne, 2001) diversos índices para probar el ajuste del modelo, tales como el estadístico  $\chi^2$  y su nivel de probabilidad asociado. A causa de la sensibilidad del estadístico  $\chi^2$  al tamaño de la muestra y a las desviaciones de la normalidad en los datos, se proponen otros índices de ajuste como GFI (*Goodness of fit*



FIGURA 3  
Dimensiones del burnout en función de la identificación social



index), CFI (*Comparative fit index*), el AGFI (*adjusted goodness of fit index*) siendo recomendable que todos ellos alcancen valores próximos a 1. Algunos autores (Byrne, 2001) recomiendan, cuando menos, valores por encima de .95 para estos indicadores. Además de estos indicadores el programa ofrece la posibilidad de comparar diversos modelos, considerando opcionales algunas relaciones entre variables y efectuando los análisis con y sin ellas. De este modo el programa devuelve los estadísticos de ajuste para todos los modelos posibles y, finalmente, da cuenta de los efectos directos, indirectos y totales entre las variables. En tabla II se observan los estadísticos de ajuste de los modelos comparados. Los indicadores comparativos entre modelos, tales como el AIC (Akaike Information Criterion) o el BCC (Browne- Cudeck Criterion) o el BIC (Bayes Information Criterion) alcanzan valores mínimos en todos los modelos considerados.

TABLA II  
Estadísticos de ajuste de los modelos comparados

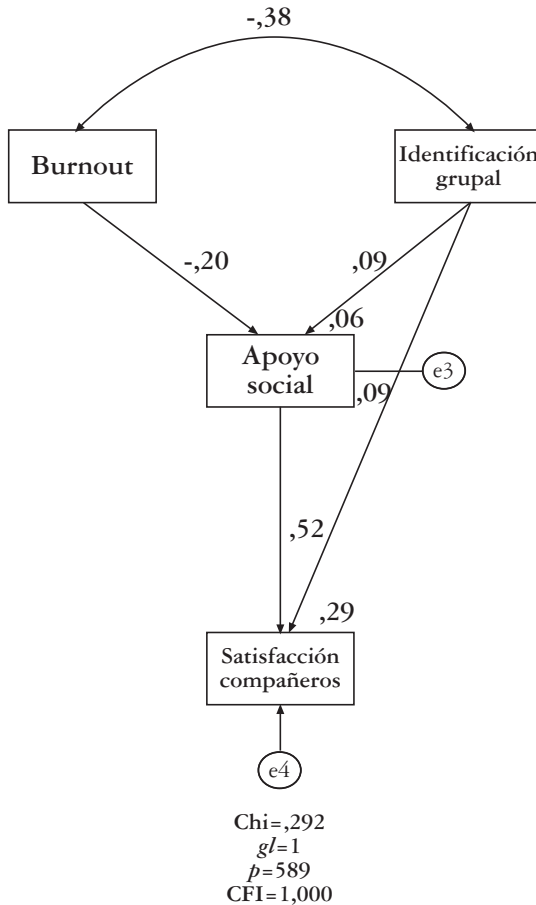
CMIN/ Estadísticos de ajuste	$\chi^2$ (g.l.)	<i>p</i>	DF	GFI	CFI	AGFI
Modelo hipotetizado	1.69(2)	.42	.84	.994	1	.970
Modelo sin <i>path</i> IG-AS*; sin <i>path</i> IG- SAT*	2.69(3)	.44	.89	.991	1	.970
Modelo sin <i>path</i> IG-AS; con <i>path</i> IG- SAT	1.29(2)	.52	.64	.995	1	.977
Modelo con <i>path</i> IG-AS; sin <i>path</i> IG- SAT	.29(186)	.60	.29	.999	1	.990

\*Path IG-AS: relación directa Identificación con el grupo – apoyo social

\*Path IG- SAT: relación directa Identificación con el grupo – Satisfacción

Las estimaciones estandarizadas del modelo que presenta el mejor ajuste a los datos, tomando en cuenta tanto los estadísticos globales como los comparativos, se representan en figura 4.

FIGURA 4  
Estimaciones estandarizadas del modelo de ecuaciones estructurales



De este modo hemos encontrado apoyo para nuestras hipótesis aunque el efecto de la identidad social sobre el apoyo percibido no es tan elevado como esperábamos.

## DISCUSIÓN

Nuestros datos confirman parcialmente las hipótesis propuestas y aportan evidencia en la línea de la reconceptualización del burnout desde el enfoque de la identidad social. Confirmando los hallazgos precedentes (Haslam, Vigano *et al.*, 2003) hemos encontrado que aquellos de nuestros participantes fuertemente identificados con su grupo de trabajo muestran menores niveles de burnout que los de identificación débil. Cuando exploramos detenidamente las diversas dimensiones del burnout, confirmamos los datos del estudio precedente en el sentido de que la diferencia más acentuada entre los trabajadores muy identificados y los de baja identificación se encuentra en la falta de eficacia profesional que es más elevada para los segundos que para los primeros. En este sentido es razonable pensar que

quienes se identifican fuertemente con su grupo cumplen más en su trabajo porque con ello contribuyen a promover un grupo social que les resulta valioso como parte de su sentido colectivo del yo. Diríamos que los altamente identificados, trabajando duro, incrementan su sentido de eficacia profesional a través de la autorrealización colectiva, camino que no tienen los que están escasamente identificados. Pese a que, a largo plazo, esto no garantiza a los muy identificados una protección contra el agotamiento emocional (Haslam, 2004), debido a la gran inversión de energía que la pertenencia al grupo les exige, sí observamos que de momento, cuando menos, el cansancio emocional que evidencian es menor.

Por otra parte, hemos comprobado que en la predicción de la satisfacción con los compañeros intervienen el burnout y la identificación con el grupo de trabajo, estando además esta relación mediada por el apoyo social, aunque esa mediación no es total, ya que permanece un efecto directo entre la identificación y la satisfacción con los compañeros. Se reafirman así hallazgos del estudio previo, (Haslam, Jetten *et al.*, 2005), en el cual los resultados muestran que la identidad social compartida por los pacientes con sus familias y amigos es un fuerte predictor de la cantidad de apoyo social percibido mientras están en el hospital ( $r=.61$ ), de la cantidad de estrés que experimentan en relación con su hospitalización ( $r=-.33$ ), y de su satisfacción con la vida ( $r=.42$ ). Además los análisis estadísticos sugerían también en su caso, que la relación entre la identificación social, el estrés y la satisfacción vital dependía de que la identidad social fuese la base para un incremento del apoyo social percibido.

Estos datos son consistentes con el modelo basado en la categorización social que sugiere que la identificación social protege a los empleados de los efectos negativos del burnout, en parte porque les brinda las bases para recibir apoyo social. Sin embargo, tales afirmaciones todavía dejan algunas dudas, ya que el diseño del estudio no es longitudinal, en cuyo caso las conclusiones estarían mejor fundamentadas. Además sería interesante analizar la influencia de otras variables como las características de las tareas que se deben desarrollar y las del grupo que brinda el apoyo social. Es posible que en los ambientes organizacionales se verifiquen interacciones como las recogidas en el reciente estudio de laboratorio (Haslam, Jetten *et al.*, 2004). En un sentido amplio, estos hallazgos confirman que la evaluación del estrés resulta afectada por la pertenencia grupal de quien brinda ese *feedback* sobre el estrés. Es por ello que resulta razonable el hecho de que el apoyo social pueda tener el efecto de reforzar la identificación social de aquellos que se benefician de él. Efectivamente, algunos sugieren (Haslam, 2004) que la identificación social tiene el potencial de crear una “espiral ascendente” en la cual la identificación incrementa el apoyo social, el cual a su vez incrementa la identificación social. Estos hallazgos serían también consistentes con un creciente cúmulo de investigación en el sector de los servicios que sugiere los resultados beneficiosos para ambas partes que se derivan de un sentido de identidad social compartida entre quienes brindan un servicio y sus usuarios (Haslam, Branscombe y Bachmann, 2004).

En resumen, podemos señalar que la identidad social compartida parece relacionarse con la intensidad del burnout experimentado, especialmente a través del nivel de eficacia profesional en el trabajo. Así, la identidad social y el burnout dan cuenta de la satisfacción que se siente con los compañeros de trabajo, pero esta relación parece depender, en definitiva, del apoyo social que estos compañeros son capaces de brindar.

### Limitaciones

Este estudio adolece de varias dificultades que procedemos a señalar. En primer término, al tratarse de un diseño correlacional no disponemos de suficiente

información respecto a la influencia de unas variables sobre otras operando a través del tiempo. Una posible sugerencia para la investigación futura es el desarrollo de un estudio longitudinal que permitiera valorar otras hipótesis, como aquellas referidas a los efectos a largo plazo de la mayor implicación en su trabajo de los sujetos altamente identificados. Por otra parte, si se aplicara manipulación experimental a algunas variables, esto nos permitiría saber si la identidad social es saliente por igual para todos los sujetos en el momento de responder al cuestionario. En segundo término el tamaño muestral es reducido y en modo alguno resulta representativo de las poblaciones a las que los participantes pertenecen. Finalmente, el hecho de que las preguntas estén referidas a aspectos de la vida organizacional particularmente delicados podría sesgar las respuestas de los sujetos por deseabilidad social. En último término deberíamos señalar que la variación común puede haber afectado a los resultados ya que todas las medidas se obtuvieron por autoinforme.

## Referencias

- ASHFORTH, B., & MAEL, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14 (20-39).
- BEGGAN, J. K. (1992). On the social nature of non social perception. The mere ownership effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 229-237.
- BYRNE, B. (2001). *Structural equation modelling with AMOS*. Londres: Erlbaum Asoc.
- COOPER, D., DEWE, P., & O' DRISCOLL, M. (2001). *Organizational Stress. A review and Critique of Theory, Research and applications*. Londres: Sage.
- ELEMMERS, N., KORTEKAAS, & OUWERKERK. (1999). Self-categorization, commitment to the group and group self-esteem as related but distinct aspects of social identity. *European Journal of Social Psychology*, 29, 371-389.
- HART, P. M., & COOPER, C. (2001). Occupational stress: toward a more integrated framework. En N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Vol. 2nd., pp. 93-114). Londres: Sage.
- HASLAM, A. (2004). *Psychology in organizations. The social identity approach* (2nd ed.). Londres: Sage.
- HASLAM, A., BRANSCOMBE, N., & BACHMANN, S. (2004). Why consumers Rebel. Social Identity and the Etiology of Adverse Reactions to service Failure. En A. Haslam, D. van Knippenberg, M. J. Platow & N. Ellemers (Eds.), *Social Identity at work. Developing theory for organizational practices* (pp. 293-309). Nueva York.: Psychology Press.
- HASLAM, A., JETTEN, J., O'BRIEN, A., & JACOBS, E. (2004). Social identity, social influence and reactions to potentially stressful tasks: support for the self-categorization model of stress. *Stress and Health*, 20, 3-9.
- HASLAM, A., JETTEN, J., VORMEDAL, K., PENNA, S., & O'BRIEN, A. (2005). Taking the strain: social identity as a basis for a social support and stress reduction. *British Journal of Social Psychology*, 44, 355-370.
- HASLAM, A., VIGANO, V., ROPER, H., HUMPREY, L., & O'SULLIVAN, L. (2003). *Social identification and burnout: evidence of a variable relationship across subcomponents*. Unpublished manuscript, Universidad de Exeter.
- HOGG, M. A., & ABRAHAMS, D. (1988). *Social Identifications: A social psychology of intergroup relations and group processes*. Londres: Routledge.
- LEVINE, R. M. (1999). Identity and illness: the effects of identity salience and frame of reference on evaluation of illness and injury. *British Journal of Health Psychology*, 4, 63-80.
- LEVINE, R. M., CASSIDY, C., BRAZIER, G., & REICHER, S. D. (2002). Self categorization and bystander non-intervention: two experimental studies. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 1452-1463.
- LEVINE, R. M., PROSSER, A., EVANS, D., & REICHER, S. D. (2005). Identity and Emergency Intervention: How Social Group Membership and Inclusiveness of Group Boundaries Shape Helping Behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31 (4), 443-453.
- MORENO, B., BUSTOS, R., MATA LLANA, A., & MIRALLES, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13 (2), 185-207.
- SCHMITT, M. T., ELEMMERS, N., & BRANSCOMBE, N. (2003). Perceiving and responding to gender discrimination in organizations. En A. Haslam, D. van Knippenberg, M. J. Platow & N. Ellemers (Eds.), *Social Identity at work: Developing theory for Organizational practice* (pp. 277-292). Filadelfia: Psychology Press.
- TAJFEL, H. (1982). *Social Identity and Intergroup Relations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- TURNER, J. C. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. En H. Tajfel (Ed.), *Social Identity and Intergroup relations* (pp. 15-40). Cambridge: Cambridge University Press.
- TURNER, J. C. (1985). Social categorization and the self - concept: a social cognitive theory of group behavior. En E. J. Lawler (Ed.), *Advances in Group Processes*. (Vol. 2, pp. 77-122). Greenwich: JAI Press.
- TURNER, J. C. (1991). *Social Influence*. Milton Keynes: Oxford University Press.
- VAN KNIPPENBERG, D., & VAN SCHIE, E. C. (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137-147.