

## Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada

María Caballero Martínez, Óscar Cervilla Sáez, M<sup>a</sup> Inmaculada Fernández Ávalos, Lucía Fernández Madero, Sara Gómez Regalado. Universidad de Granada

Recepción: 12 de junio de 2015 | Revisión: 20 de julio de 2015 | Aceptación/Publicación: 21 de julio de 2015  
 Correspondencia: mariacaballero26@correo.ugr.es | luciafmadero@correo.ugr.es | inmafa@correo-ugr.es  
 Citar: Caballero, M., Cervilla, O., Fernandez, M.I., Fernandez, L. Y Gomez, S. (2015). Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía. Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada. *ReiDoCrea*, 4, 172-176.

**Resumen:** Los riesgos psicosociales son una fuente de estrés para los trabajadores, por tanto, su prevención es un aspecto imprescindible para mejorar la salud laboral. Entre las herramientas más utilizadas para su medida se encuentra el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), cuya versión española es el ISTAS 21, que reporta resultados de exposición ante diferentes dimensiones entre las que destacan las exigencias psicológicas en el trabajo, las exigencias emocionales, la doble presencia y la justicia laboral. En el presente estudio se ha comprobado la relación entre estas dimensiones y la empatía en el puesto de trabajo tomando como muestra a los profesores de la facultad de Psicología de la Universidad de Granada. Se comprueba que existiría relación entre las exigencias psicológicas y emocionales y la doble presencia, y que la categoría profesional (ser fijo o no) no influye en el estrés reportado en las dimensiones estudiadas. Además, se destaca que no se encuentran datos que indiquen que la empatía aumenta el estrés laboral en las mismas.

**Palabras clave:** Estrés, Empatía

### RELATIONS BETWEEN PSYCHOLOGICAL AND EMOTIONAL DEMANDS WITH EMPATHY: A STUDY IN THE PROFESSORATE FROM UNIVERSITY OF GRANADA

**Abstract:** Psychosocial risks are a source of stress for workers and their prevention is essential for improve the health of this population. The Copenhagen's Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) is one of the most used tools and its Spanish version, ISTAS 21, offers results of different dimensions; psychological demands at work, emotional demands, dual presence and labor justice stand out from those dimensions. The purpose of this paper is to test the relation between these dimensions and empathy in the workplace of teachers from different departments of the Faculty of Psychology at the UGR. It is found that there is a relation between psychological and emotional demands and dual presence with empathy. It is also found that the professional category does not affect the stress reported by professionals. Finally, it is noted that there are no data indicating that more empathy increases stress in these workers.

**Keywords:** Stress, Empathy

### Introducción

Los riesgos psicosociales son aquellos factores que pueden poner en peligro la salud de los empleados, es decir, los agentes disfuncionales que provocan estrés en el contexto laboral. Algunos factores psicosociales del estrés laboral son la sobrecarga de trabajo, la mala relación trabajo-familia, el control percibido o la seguridad contractual (Moreno-Jiménez, Garrosa y González, 2013).

La prevención de riesgos laborales, por tanto, tiene como objetivo la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo para elevar el nivel de protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, evitando así que haya accidentes o daños para la salud de las personas (Junta de Andalucía, 2015).

La evaluación de los riesgos laborales requiere métodos fiables y actualizados. El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), cuya versión española es el ISTAS 21, se utiliza para medir la exposición a riesgos psicosociales en las empresas mediante las siguientes dimensiones (ISTAS, 2002):

- Exigencias cuantitativas: Exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo.
- Ritmo de trabajo: Exigencias psicológicas derivadas de la intensidad del trabajo.
- Exigencias emocionales: Gestión de la transferencia de sentimientos producida en las relaciones interpersonales en el puesto de trabajo.
- Exigencia de esconder emociones: Exigencias para mantener una apariencia neutral en el trabajo.
- Doble presencia: Exigencias simultáneas del ámbito laboral y el doméstico-familiar.
- Influencia: Posibilidad de autonomía en el trabajo.
- Posibilidades de desarrollo: Oportunidades para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencias de los trabajadores y adquirir nuevos.
- Sentido del trabajo: Relación entre el trabajo y los valores personales.
- Apoyo social de los compañeros: Recepción de la ayuda necesaria por parte de los compañeros de trabajo.
- Apoyo social de superiores: Recepción de la ayuda necesaria por parte de los superiores en el trabajo.
- Calidad de liderazgo: Calidad de la gestión de equipos humanos.
- Sentimiento de grupo: Sentimiento de formar parte del colectivo de trabajo.
- Previsibilidad: Disposición de información y tiempo suficientes para realizar el trabajo.
- Claridad de rol: Conocimiento de las tareas a realizar, objetivos y recursos.
- Conflicto de rol: Exigencias contradictorias en el puesto de trabajo.
- Reconocimiento: Valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.
- Inseguridad sobre el empleo: Preocupación por el futuro en relación a la ocupación laboral.
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: Preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados en las condiciones de trabajo.
- Justicia: Medida en que los empleados son tratados con equidad en el trabajo.
- Confianza vertical: Seguridad respecto a que la dirección y los trabajadores actuarán adecuada y competentemente.

Todas estas dimensiones anteriormente descritas pueden estar mediadas por la empatía en el puesto de trabajo. Ésta se define como la habilidad para entender experiencias y sentimientos de otra persona (Remón-Torres, Remón-Torres y Tataje-Lavanda, 2013).

La Escala de Empatía Médica de Jefferson, desarrollada para medir capacidad de los profesionales de la medicina para ponerse en el lugar de sus pacientes (Alcorta-Garza, González-Guerrero, Tavitas-Herrera, Rodríguez-Lara, y Hojat, 2005), ha sido adaptada al profesorado para evaluar esta habilidad, ya que se hipotetiza que, a mayor puntuación de estrés laboral, menor empatía por el alumnado.

El objetivo de la investigación fue comprobar la relación entre las dimensiones del ISTAS 21 2.0 *Doble presencia*, *Exigencias psicológicas*, *Exigencias emocionales* y *Justicia*, y la *empatía* en función de la categoría profesional (fijo/no fijo). Concretamente, se plantearon las siguientes hipótesis:

- Existe relación entre las exigencias psicológicas y las exigencias emocionales con la dimensión de doble presencia.

- No existe relación entre la categoría profesional y las dimensiones de estrés laboral mencionadas anteriormente.
- Existe relación entre la categoría profesional y la empatía.
- Existe relación entre la empatía y las dimensiones de estrés laboral mencionadas anteriormente.

## Metodología

Durante los meses de abril y mayo de 2015, el grupo de prácticas de la asignatura *Riesgos psicosociales* administró el cuestionario ISTAS 21 2.0 al profesorado –de los departamentos Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico, Psicología Social, Psicología Experimental, Psicología Evolutiva, Psicobiología y Metodología de las Ciencias del Comportamiento– de la facultad de Psicología de la Universidad de Granada. Cabe destacar que, entre los participantes del presente estudio, se encontraban profesores titulares, contratados doctores, sustitutos interinos y catedráticos.

Tras solicitar la colaboración del profesorado, se hizo entrega de los cuestionarios y se acordó un día para su recogida. Se agradeció su participación y se aclararon las dudas sobre la investigación.

Finalmente, se procedió al análisis de los resultados obtenidos.

## Resultados

A continuación se van a presentar los principales resultados obtenidos en la investigación en la siguiente tabla:

	EP	DP	JUS	EE	EMP
EP	-				
DP	.402**	-			
JUS	.277	-.179	-		
EE	.144	.497**	-.023	-	
EMP	.237	.301	.036	.064	-

*Nota: EP: Exigencias Psicológicas; DP: Doble Presencia; JUS: Justicia; EE: Exigencias Emocionales; EMP: Empatía*

En la Tabla 1 se observa una relación significativa a nivel 0,01 (bilateral) entre las Exigencias Psicológicas y la Doble Presencia (.402), así como entre las Exigencias Emocionales y la Doble Presencia (.497). Por su parte, se puede observar que existe una correlación positiva entre la Justicia y las Exigencias Psicológicas (.277) y entre las Exigencias Emocionales y las Exigencias Psicológicas (.144). Igualmente, aunque no se observan diferencias significativas entre las dimensiones del estrés laboral y la empatía, sí existe una correlación positiva entre la Empatía y las Exigencias Psicológicas (.237), la Empatía y la Doble Presencia (.301), la Empatía y la Justicia (.036) y entre la Empatía y las Exigencias Emocionales (.064). Por otro lado, cabe destacar que existe una correlación negativa y no significativa entre la Justicia y la Doble Presencia (-.179), así como entre las Exigencias Emocionales y la Justicia (-.023).

En segundo lugar, se realiza una comparación de medias estadísticamente y no se detectan diferencias significativas entre las categorías según las dimensiones valoradas anteriormente, es decir, al comparar por un lado justicia y empatía en las categorías profesionales fijas y no fijas, y de la misma manera doble presencia y empatía no se observan diferencias. Esto podría indicar que a categoría profesional no determina la relación existente entre empatía y las dimensiones analizadas anteriormente.

Además, teniendo en consideración los resultados no hay diferencias significativas de empatía en función de la categoría profesional. Esto quiere decir que, el nivel de empatía de los trabajadores evaluados (ya sea más alto o bajo) no es distinto de manera significativa si dicho trabajador es fijo o no lo es. Esto podría indicar que la categoría profesional no es determinante para predecir la empatía que pueda experimentar dicho trabajador.

## Discusión

En base a todo lo expuesto anteriormente, cabe destacar que, en primer lugar, se acepta la hipótesis *Existe relación entre las exigencias psicológicas y las exigencias emocionales con la dimensión de doble presencia*. Esto se relaciona con el hecho de que las áreas laboral y familiar quedan solapadas, de forma que en el puesto de trabajo piensan constantemente en las tareas del hogar que deben realizar y en casa no desconectan del todo de las obligaciones laborales. Por esto, no dedican el tiempo que quisieran a su familia provocando estrés en el trabajo.

En segundo lugar, se corrobora la hipótesis *No existe relación entre la categoría profesional y las dimensiones de estrés laboral mencionadas anteriormente*. Esto se explica porque la realización del trabajo se podría relacionar mejor con variables motivacionales y de satisfacción, y no tanto con el hecho de ser fijo, ya que se valora que incluso la situación de no estar en un puesto fijo podría aumentar los esfuerzos en el trabajo, lo que conlleva estrés por sí mismo, independientemente de la categoría profesional.

A continuación, se refuta la hipótesis *Existe relación entre la categoría profesional y la empatía*. La hipótesis de partida se relacionaba con el hecho de que las personas fijas en la empresa mostrarían menor empatía que el resto de trabajadores, ya que cabe pensar que los trabajadores fijos, al llevar más años trabajando, podrían haber creado de manera inconsciente una barrera con sus alumnos para protegerse emocionalmente, pudiendo incluso haber desarrollado síntomas del Síndrome de Burnout. Sin embargo, lo que se observa es que no hay diferencias entre las categorías de fijo/no fijo, lo que se podría explicar por el hecho de que los profesores, al trabajar con alumnos, deben mostrar empatía, sin importar su categoría profesional.

Por último, se rechaza la hipótesis *Existe relación entre la empatía y las dimensiones de estrés laboral mencionadas anteriormente*. La hipótesis de partida se basaba en el hecho de que los trabajadores que mostrasen mayor empatía puntuarían más alto en las dimensiones de estrés laboral. Sin embargo, lo que se observa es que no existen diferencias entre la empatía de los trabajadores y el riesgo de obtener puntuaciones más altas en estrés laboral. Estos hallazgos demuestran que la empatía no es un factor de vulnerabilidad para desarrollar estrés en el puesto de trabajo, de manera que, para líneas futuras de investigación, se debería promover su desarrollo en los trabajadores.

Entre las posibles limitaciones del presente estudio destaca la reducida muestra utilizada para el mismo, debido a la imposibilidad de hallar más trabajadores dispuestos a cumplimentar los cuestionarios. Además, la muestra no puede considerarse totalmente representativa, por lo que los resultados no son extrapolables a la población general docente. Por último, cabe destacar que no se han analizado las relaciones de todas las dimensiones de estrés laboral.

## Conclusiones

En base a todo lo expuesto anteriormente, se puede concluir que es relevante seguir desarrollando herramientas para lograr la conciliación de la vida familiar y laboral, mediante el uso de organizadores como agendas o cuadrantes, estrategias de resolución de problemas y técnicas de relajación.

Además, es necesario continuar la línea de fomento de la empatía entre los docentes, pues podrían mejorar la relación con sus alumnos sin que esto conlleve un mayor riesgo psicosocial, mejorando a su vez la calidad de su trabajo.

## Referencias

- Alcorta-Garza, A., González-Guerrero, J. F., Tavitas-Herrera, S. E., Rodríguez-Lara, F. J., y Hojat, M. (2005). Validación de la Escala de Empatía Médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos. *Salud Mental* 28(5), 57-63.
- Junta de Andalucía. (2015). *En qué consiste la prevención de riesgos laborales*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/economiainnovacioncienciayempleo/areas/seguridad-salud/riesgos-laborales.html>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y González, J. L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(1), 331-349.
- Remón-Torres M. A., Remón-Torres, M. M., y Tataje-Lavanda, M. A. (2013). Características del nivel de empatía hacia el paciente en internos de medicina de dos hospitales nacionales. *Revista Médica Panacea*, 3(1), 2-5.