



Facultad de Psicología

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

MORENO GÓMEZ, ESTER

**Efecto del apoyo social laboral en la relación de influencia entre motivación y
burnout**

10 de septiembre de 2018

GUISADO URBANO, ISABEL
GUTIÉRREZ DOMÍNGUEZ, MARIA TERESA

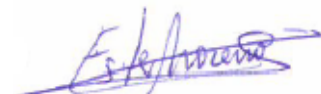
MORENO GÓMEZ, ESTER

**Efecto del apoyo social laboral en la relación de influencia entre motivación y
burnout**

10 de septiembre de 2018

GUISADO URBANO, ISABEL
GUTIÉRREZ DOMÍNGUEZ, MARIA TERESA

Fdo: Ester Moreno Gómez



Declaración de autoría responsable

Apellidos y Nombre: Moisés Gómez, Ester

Número de DNI o documento análogo 45889032 -F

DECLARO bajo mi responsabilidad que

Este proyecto fue escrito por mí y con mis propias palabras, a excepción de las citas procedentes de las fuentes referenciadas que están claramente indicadas y reconocidas como cita textual. Tengo constancia de que la incorporación de material público sin su correspondiente cita, la paráfrasis de este material sin referenciar o la utilización de textos, imágenes, metodologías, datos o resultados procedentes de algún trabajo previo o del que no sea autor/a individual, se considera plagio y por lo tanto es susceptible de conllevar el suspenso en el trabajo o la asignatura, así como posibles medidas disciplinarias. Por ello he tenido cuidado en citar cualquier texto, imagen, figura, tabla o ilustración que no sea consecuencia de mi propia investigación, observación o redacción.

Por otro lado, asumo que el profesorado podrá utilizar herramientas de control del plagio que garanticen la autoría de este trabajo.

En Sevilla, a 11 de mayo de 2018

Firma



Índice de contenidos

Resumen	1
Introducción	2
Objetivos	8
Método.....	10
Participantes	10
Instrumentos	10
Procedimiento	11
Resultados.....	13
Discusión y conclusión.....	21
Referencias	24
Anexos.....	28
Anexo I. Consentimiento Informado por escrito del participante	28
Anexo II. Maslach Burnout Inventory	29
Anexo III. Job Content Questionnaire	30
Anexo IV. The Multidimensional Work Motivation Scale	31

Resumen

El burnout o síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta de agotamiento frente al estrés laboral crónico que aparece sobre todo en trabajadores que desempeñan profesiones de alta carga emocional. La presente investigación se centra en estudiar el burnout, medido en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal) y la influencia que la motivación y el apoyo social laboral tienen sobre el mismo. Para este propósito, se presenta una encuesta a 101 trabajadores de diferentes centros del sector sanitario. Los resultados obtenidos mostraron que existía relación significativa entre la motivación intrínseca y el agotamiento emocional, y se observó que el apoyo social del supervisor influye significativamente en la realización personal. Por otro parte, la edad del trabajador y el número de años de experiencia profesional no se correlaciona de forma positiva con el burnout.

Palabras clave: burnout, organización saludable, apoyo social, motivación laboral, sector sanitario.

Esta investigación surge con motivo de analizar cómo se traduce el burnout de los trabajadores que desempeñan una profesión de alta carga emocional, en función de dos variables predictoras, la motivación y el apoyo social. El burnout puede originarse por múltiples causas provocadas por los cambios que se producen tanto en la empresa como en el propio trabajador. En los últimos años, la sociedad española ha pasado por diversos cambios en el área laboral. Uno de esos cambios es la alta demanda, existente en la mayoría de empresas, de un mayor nivel competitivo de los trabajadores (Martín, Salanova y Peiró, 1993), lo que supone un incremento de estrés en sus vidas. A ello se suman otros cambios como los trabajos de oficina, trabajar en equipos y la existencia de una menor estabilidad laboral, entre otros (Martín et al., 1993). López (2002) añade como estresor la prolongación de la vida laboral activa que va incrementando cada año, incluyendo también la conciliación entre la vida laboral y la vida familiar que debe llevar a cabo el trabajador. Según Martín y cols. (1993) todos estos cambios suponen una actividad emocional y mental sobrehumana que puede conllevar factores de riesgo a nivel individual como la depresión, el burnout, la incapacitación laboral y las enfermedades físicas, y a nivel organizacional como el absentismo y la disminución de productividad. Estas consecuencias son corroboradas por Schaufeli y Buunk (2002) (cit. en Salanova y Llorens, 2008) añadiendo otros factores a nivel de trabajo como falta de compromiso organizacional e insatisfacción laboral. Salanova (2008), hace referencia a la gran influencia que tienen estos cambios organizacionales sobre la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados.

Martín y cols. (1993), definen las demandas laborales como los aspectos organizacionales, sociales y físicos que requieren un esfuerzo constante teniendo como consecuencias riesgos fisiológicos y psicológicos como el agotamiento. Los mismos autores definen los recursos laborales y personales como los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que resultan ser beneficiosos para el logro de metas de la organización y la realización y el crecimiento personal de los trabajadores. Salanova y Llorens (2008), definen el burnout como una respuesta de agotamiento ante el estrés laboral crónico, que se da principalmente en aquellos trabajadores que se encuentran en el sector servicios. La relación personal que se crea entre empleado y cliente supone un esfuerzo a nivel emocional por parte del trabajador. Dicho esfuerzo, se traduce en agotamiento emocional al no poder gestionar esa relación de empatía, provocando en el empleado una sobrecarga de esfuerzo laboral (Dormann y Zapf, 2004).

En la presente investigación, se estudia el burnout en una población que desempeña profesiones de alta carga emocional, las cuales se destacan por presentar mayor nivel de demandas que nivel de recursos. Dicho burnout es estudiado en empleados del sector sanitario, para comprobar si el nivel de agotamiento de dichos trabajadores se modera aplicando recursos como la motivación y el apoyo social. Siguiendo los modelos teóricos que sustentan el burnout, se puede hablar del modelo de Karasek de demandas-control de 1979 que destaca los puestos de trabajo, que denomina “*activos*”, donde el empleado se somete a altas demandas teniendo control sobre ellas, por lo que se desarrolla su motivación y crecimiento personal, optimizando así el nivel de burnout. Años después, Johnson y Hall (1988) amplían el modelo de Karasek añadiendo otro recurso que resulta ser beneficioso para la organización y el empleado: el apoyo social. Según el modelo, tener apoyo social en el trabajo es un factor de protección del estrés laboral. Lo mismo que consiguen estos dos modelos se pretende alcanzar en esta investigación, relacionando la motivación y el apoyo social del trabajador con el burnout de este.

Otro de los modelos que se encuentra relacionado con el actual estudio es el llamado modelo de demandas-recursos laborales de Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) basado en el modelo de Karasek, que tiene en cuenta las demandas y recursos de tres niveles: nivel de tareas, nivel social y nivel organizacional. Por otra parte, War (1990) señala también la importancia de algunos recursos que afectan al bienestar psicológico del empleado. Algunos de ellos son la autonomía en el trabajo, el apoyo del supervisor, la valoración a nivel social del trabajo y las oportunidades que ofrece el puesto de trabajo para el contacto social. Salanova (2008) hace una división estructural incluyendo estos recursos, indicando que existen dos tipos de recursos: los recursos estructurales, dedicados a la organización y en donde se encuentran los recursos de tarea y los organizacionales, y los recursos sociales dedicados a la persona. Aunque los recursos de tarea no se incluyen en esta investigación, se confirma con la ayuda de los autores mencionados, que los recursos personales y organizacionales son los principales para conseguir una organización saludable cuyos trabajadores presentan salud y bienestar físico y psicológico. Es por ello, que la actual investigación se basa en el movimiento de la Psicología Positiva, el cual ha estado siempre en constante búsqueda para alcanzar el bienestar y la salud del ser humano (Cebolla, Enrique, Alvear, Soler y García-Campayo, 2017). Seligman (1999) (cit. en Salanova, 2008) define la Psicología Positiva como “*el estudio científico del funcionamiento humano óptimo*”. Este nuevo

campo de investigación se aplicó en diversas áreas científicas como la de la psicología de las organizaciones, en la cual se buscaba optimizar las condiciones de vida del trabajador. Salanova, Martínez y Llorens (2005) (cit. en Polo, 2012) llamaron al constructo de este campo científico 'Psicología Organizacional Positiva' (POP) y la definieron como *“el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones”*. A partir de la POP surge el modelo de Organización Saludable y Resiliente o HERO (Healthy and Resilient Organization) que hace referencia a las organizaciones positivas (Salanova, Martínez y Llorens, 2016), siendo esencial en este modelo el capital psicológico positivo entendido como las fortalezas personales y las capacidades psicológicas del ser humano que convierten a la organización en saludable, mediante la esperanza, la autoeficacia, la resiliencia, el optimismo y el engagement. La parte teórica de la presente investigación se basa en dicho modelo, formado, según Salanova y cols. (2016) por tres componentes que interaccionan entre ellos:

- 1) Recursos y prácticas organizacionales saludables, incluyendo recursos de tarea (ej. autonomía, rol laboral y feedback), recursos sociales (ej. apoyo social entre compañeros de trabajo, empleado-cliente y supervisor-empleado), y prácticas organizacionales (ej. conciliación vida laboral-vida familiar).
- 2) Empleados saludables, teniendo como recursos la autoeficacia, el optimismo, la resiliencia, la esperanza y el engagement. Estos dos últimos recursos se relacionan con un estado motivacional que proporciona al empleado fuerza de voluntad para superar los obstáculos que se presentan (Salanova, 2008).
- 3) Resultados organizacionales saludables, incluyendo compromiso, rendimiento, resultados excelentes, lealtad del cliente y responsabilidad social.

Siguiendo este modelo, Acosta, Torrente, Llorens y Salanova (2013) lo definen con los mismos componentes. En este trabajo, las variables en las que se centra el estudio corresponden a los dos primeros componentes del modelo HERO, teniendo como recurso organizacional el apoyo social del supervisor y de los compañeros de trabajo, y como recurso personal la motivación. Estos componentes, utilizados adecuadamente, darán como resultado el tercer componente donde se alcanza una organización saludable.

Para conseguir que una organización sea saludable debe estar bien estructurada y gestionar los procesos de trabajo como horarios, estilo de dirección y efectividad

organizacional de forma sana (Wilson, DeJoy, Vandenberg, Richardson y McGrath, 2004) (cit. en Salanova, 2008). De la misma manera, la organización saludable es aquella que proporciona recursos organizacionales y permite a los trabajadores hacer uso de los recursos personales. Pero para que los recursos sean efectivos debe haber un equilibrio entre las demandas laborales y los recursos personales y laborales, como señala Salanova (2009) en su libro sobre la Psicología de la Salud Ocupacional. La autora indica que las organizaciones que tienen puestos estresantes son consecuencia de una combinación entre altas demandas laborales y bajo control que el empleado tiene sobre el puesto de trabajo.

Según Marrau (2009) el burnout o síndrome de quemarse por el trabajo se ha convertido en uno de los fenómenos más relevantes del estrés laboral, conllevando no solo riesgos fisiológicos sino también riesgos psicosociales. Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como un proceso que pasa por tres etapas: cansancio emocional, despersonalización o cinismo y baja realización personal. En este estudio se evalúa el burnout con las mismas dimensiones, definidas por Jélvez, Macía, Mena y Olivares (2014) del siguiente modo: a) el agotamiento emocional, entendido como cansancio por parte del individuo que trabaja debido a la presencia de altas demandas organizacionales y bajos recursos personales; b) la despersonalización, definida como una actitud impersonal hacia el trabajo y los demás trabajadores; y c) la baja realización personal en el trabajo, referenciada a una disminución del logro personal con expresión de sentimientos negativos hacia uno mismo y el trabajo. Estas tres dimensiones del burnout se traducen en un proceso de tres etapas que Marrau (2009) resume de la siguiente manera: la primera etapa del síndrome se evidencia cuando la persona presenta agotamiento emocional debido a negativas prácticas organizacionales; la segunda etapa se alcanza cuando este cansancio se transporta a la vida privada del trabajador, lo que conlleva a que su familia deba convivir con la actitud cínica y de despersonalización del empleado, ocasionando una pérdida del interés por el trabajo que desempeña; y por último, la tercera etapa se produce cuando el trabajador presenta baja realización personal llevando a cabo hábitos de vida poco saludables, originando como consecuencias el absentismo laboral y enfermedades físicas y psicológicas, entre otros.

Uno de los sectores que tiene mayor importancia a nivel social, que se estudia en esta investigación y que presenta la relación demandas-recursos inversamente proporcional es el sector sanitario (Guillén, 1987). Por este motivo para poder responder

al número de demandas de dicho sector existen una serie de recursos, mencionados anteriormente, que pueden ayudar al empleado a realizar su trabajo sin que ello conlleve una sobrecarga emocional demasiado elevada. Dicho proceso puede observarse en el estudio realizado por Hernández-Vargas y Llorens-Gumbau (2014), donde analizan la influencia que tienen los afectos positivos y el *engagement* - o compromiso laboral - en las creencias de eficacia y la calidad del servicio, dando como resultado un elevado afecto positivo y un mayor compromiso laboral por parte del trabajador que tiene creencias de alta eficacia, lo que supone a su vez una mayor calidad del servicio.

Según Luthans y Youssef (2004) (cit. en Salanova, 2008) los recursos sociales pertenecen al llamado 'capital social' de la organización, en el cual se incluyen las relaciones interpersonales, intergrupales e interorganizaciones. Salanova (2008) refiere el término de capital social a las relaciones entre las personas. La misma autora cuando habla de organizaciones saludables hace mención de la importancia que tiene el apoyo social a los empleados a través de los compañeros y supervisores. Es por lo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen tanta relevancia. Por tanto, un deterioro del rapport acaba dañando dichas relaciones, incrementando a su vez, los conflictos laborales y dando lugar al burnout. Con lo que se puede decir que, el estado de las relaciones interpersonales en el trabajo es muy significativo para realizar eficazmente la tarea profesional. Por ello, en este estudio se analiza el apoyo social que tiene el trabajador por parte de los compañeros de trabajo y de los supervisores, funcionando dicha variable como moderadora de la relación entre las demandas de trabajo y el control que se tiene sobre él (Escribà, Más y Flores, 2001). La importancia del apoyo social laboral se puede observar en el estudio realizado por Rodríguez-Mantilla y Fernández-Díaz (2017), donde se analizan las influencias que tienen las relaciones interpersonales en los profesores, otro sector con elevado estrés, obteniendo como resultado la gran importancia de estas relaciones en el ámbito laboral docente, tanto con los alumnos como con los superiores y los compañeros de trabajo.

Los autores Abdelaziz, Richard, Núñez y Pousa (2016), señalan que la presencia de apoyo social laboral como recurso organizacional es efectiva en función del entorno dado. Dichos autores explican esta afirmación con el estudio empírico que realizan en el año 2016 y que tiene como objetivo principal analizar el papel del apoyo social del superior actuando como moderador del agotamiento profesional del subordinado en un contexto familiar y laboral donde se tiene en cuenta la existencia de conflictos. Los

resultados obtenidos se confirman de una manera parcial con la hipótesis planteada ya que, por un lado, el apoyo social modera el agotamiento que se produce en el conflicto familia-trabajo mientras que, por otro lado, el apoyo social no modera el agotamiento que se produce en el conflicto trabajo-familia. La conclusión que obtienen los autores de la investigación respecto a su hipótesis es que el apoyo social en el trabajo, tanto por parte del superior como de los compañeros, compensa los efectos negativos que el agotamiento emocional produce en el individuo como consecuencia de los conflictos entre trabajo y familia.

Como se ha mencionado anteriormente, la motivación también juega un papel importante como recurso personal para disminuir el nivel de burnout. Díaz (2011), define la motivación como un esfuerzo que lleva a la persona a realizar una acción u otra entre todas las alternativas que tiene. Hace referencia al esfuerzo que realiza la persona por obtener mejores resultados en su trabajo y superar los obstáculos que se le presentan. Es decir, la motivación laboral es un determinante importante ya que regula el comportamiento del trabajador, su energía y esfuerzo para alcanzar los objetivos propuestos por la propia persona y los propuestos por la organización (Díaz, 2011). El cuestionario utilizado para llevar a cabo el presente estudio, *The Multidimensional Work Motivation Scale*, se basa en la Teoría de la autodeterminación que mide tres categorías de la motivación (Gagné et al., 2015): a) amotivación, definida como la ausencia de motivación por una actividad; b) motivación intrínseca, cuando se realiza una actividad por interés propio; y c) motivación extrínseca, que se produce cuando la persona se involucra para realizar una actividad con el fin de obtener una recompensa o evitar un castigo. Este último tipo de motivación se divide en tres subtipos: regulación extrínseca, utilizada para conseguir recompensas o evitar castigos que son administrados por otras personas; regulación introyectada, referida a la regulación del comportamiento y experimentada como control (Ryan y Connell, 1989); y regulación identificada, que aparece cuando se realiza una actividad que tiene un valor para la persona. En la regulación extrínseca se incluyen dos tipos de regulación, aquellos basados en lo material como el dinero y los basados en lo social como los elogios (Stajkovic y Luthans, 1997) (cit. en Gagné et al., 2015). Por todo lo definido, al ser la motivación un efectivo recurso personal, se incluye como variable de la presente investigación para ver su efecto en los trabajadores del sector sanitario.

Por otro lado, existen empresas que ponen en marcha prácticas organizacionales para conseguir efectividad en el trabajo, suponiendo una buena salud psicosocial para los trabajadores. De este modo, trabajar en un ambiente saludable ayuda a no potenciar un agotamiento emocional en la persona, cuidando así de los empleados y conservando la actividad de la empresa (Acosta et al., 2013). Las condiciones de trabajo influyen en gran medida en la motivación del empleado. De esta manera, la persona que trabaja en unas condiciones óptimas presentará una alta motivación y satisfacción para desempeñar su tarea en la empresa. A ello se le suma la presencia de autonomía que se le ofrece al trabajador, dándole a entender que la organización confía en la adecuada labor que realizará (Martín et al., 1993). Todos estos recursos organizacionales suponen factores de protección tanto para la empresa como para los trabajadores. Asimismo, Schaufeli y Bakker (2004) y Llorens, Bakker, Schaufeli y Salanova (2006) señalan que los empleados tienen motivación, traducida en forma de engagement, cuando la organización facilita recursos laborales (citado en Salanova, 2009).

En resumen, el propósito de este estudio es investigar el papel de la motivación y del apoyo social como recursos para disminuir la sobrecarga de estrés que se produce en el trabajo, en concreto en el campo de la salud. En los últimos años se han llevado a cabo investigaciones donde las variables estudiadas han sido, por un lado, el burnout y el apoyo social como moderador de éste, y por otro, el burnout y la motivación laboral. Es por ello que se lleva a cabo este estudio, con la intención de comprobar que ambas variables estudiadas por separado, motivación laboral y apoyo social, pueden juntas tener una repercusión mayor como moderadoras del burnout que se produce en el trabajo y las demandas de éste.

Objetivos

Objetivos generales:

1. Comprobar la influencia que tiene la motivación de los trabajadores sobre el burnout, en función de las variables agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
2. Comprobar el efecto que desempeña el apoyo social del supervisor y de los compañeros de trabajo, en la relación entre motivación y burnout.

Objetivos específicos:

- a) Comprobar si la motivación influye en el agotamiento emocional de los trabajadores.
- b) Comprobar si la motivación influye en la despersonalización de los trabajadores.
- c) Comprobar si la motivación influye en la realización personal de los trabajadores.
- d) Comprobar si el apoyo social del supervisor modera la relación entre burnout y motivación.
- e) Comprobar si el apoyo social de los compañeros de trabajo modera la relación entre burnout y motivación.

Otros objetivos:

- f) Comprobar la relación existente entre el número de años de experiencia profesional del trabajador y su edad con el burnout.

Este último objetivo se estudia de forma separada a los objetivos principales. En él se investigan dos variables control, el número de años de experiencia profesional y la edad del empleado. Se espera observar los mismos resultados que en el estudio de Ruiz (2016), donde se obtiene que, a mayor edad y mayor experiencia profesional, mayor es el cansancio personal y laboral.

Los resultados esperados del estudio están orientados a que el burnout estará influido por la variable motivación, y a su vez, esta relación, estará moderada por el apoyo social laboral. Es decir, se hipotetiza, por un lado que, si los trabajadores tienen alta motivación, presentarán un bajo nivel de agotamiento emocional, de despersonalización y de baja realización personal. Lo mismo ocurre de manera inversa, cuando hay baja motivación mayor es el nivel de burnout. Por otro lado, en el segundo objetivo se espera que tener apoyo social en el trabajo moderará la influencia de la motivación sobre el burnout de forma positiva. En cuanto al objetivo estudiado de manera separada, se hipotetiza que presentar un elevado número de años de experiencia profesional junto con una elevada edad llevará a un aumento del nivel de burnout.

Método

Participantes

En este estudio participaron un total de 101 trabajadores, de los cuales, 18 eran de una de la provincia de Sevilla y los 83 restantes eran de la provincia de Córdoba. Todos los trabajadores, 70 mujeres y 31 hombres, desempeñan una profesión de alta carga emocional.

Instrumentos

Para la recogida de los datos se administró una batería compuesta por un total de tres instrumentos:

Maslach Burnout Inventory: MBI (Maslach y Jackson, 1981). La versión que se ha utilizado para este trabajo ha sido el *MBI-Human Services Survey (MBI-HSS)*, centrado en los profesionales de servicios humanos. Este instrumento está compuesto por 22 ítems que se evalúan en una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta (1 = *nunca*, 7 = *siempre*). Con el MBI se analiza el burnout en tres dimensiones: *agotamiento emocional* que lo componen 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), *despersonalización* compuesto por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22) y *realización personal* con 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) (véase Anexo II), teniendo cada dimensión tres valores (1 = *bajo*, 2 = *medio*, 3 = *alto*). Aunque la escala utilizada en este estudio no coincide con la original, que va de 0 a 6, las puntuaciones de corte se han obtenido con el mismo procedimiento matemático que en el original (Maslach y Jackson, 1981), sumando los ítems correspondientes al agotamiento emocional y a la despersonalización, e invirtiendo las puntuaciones sólo de los ítems correspondientes a la realización personal. De este modo, el agotamiento emocional tiene una puntuación baja cuando es inferior a 15, una puntuación media cuando se encuentra entre 15 y 24, y una puntuación alta cuando es superior a 24; la despersonalización tiene una puntuación baja cuando es inferior a 4, una puntuación media cuando se encuentra entre 4 y 9, y una puntuación alta cuando es superior a 9; y la realización personal tiene una puntuación baja cuando es superior a 39, una puntuación media cuando se encuentra entre 33 y 39, y una puntuación alta cuando es inferior a 33. Si se obtienen puntuaciones altas en agotamiento emocional y en despersonalización y puntuaciones bajas en realización personal se define el síndrome de quemarse por el trabajo. Respecto a la

fiabilidad y validez, el coeficiente alfa de Cronbach fue .85 para el agotamiento emocional, .61 para la despersonalización y .77 para la realización personal.

Job Content Questionnaire: JCQ (Karasek y Theorell, 1990). Instrumento compuesto por 29 ítems que se evalúan en una escala de respuesta de siete grados (1 = *desacuerdo*, 7 = *acuerdo*). El JCQ incluye tres dimensiones: *demandas psicológicas* que lo componen 9 ítems, *control* sobre el trabajo con 9 ítems, y *apoyo social* compuesto por 11 ítems (véase Anexo III). Este cuestionario se centra en el modelo de demandas – control de Karasek y Theorell (1990), que fue ampliado por Johnson (Johnson y Hall, 1988) incluyendo una tercera dimensión, el apoyo social, en la cual nos vamos a centrar para este estudio. De dicha variable se ha estudiado el apoyo social por parte del supervisor (ítems 19, 20, 21, 22 y 23) y el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo (ítems 24, 25, 26, 27, 28 y 29). El procedimiento llevado a cabo para la obtención de las puntuaciones ha sido el sumatorio de los ítems y el posterior cálculo de la media. El valor del coeficiente alfa de Cronbach en este estudio fue .75 para el apoyo social del supervisor y .74 para el apoyo social de los compañeros.

The Multidimensional Work Motivation Scale: MWMS (Gagné et al., 2015). Instrumento compuesto por 19 ítems que se evalúan en una escala de respuesta de siete grados (1 = *desacuerdo*, 7 = *acuerdo*). El MWMS mide la motivación laboral que el trabajador tiene para desarrollar su labor en la profesión. Este tipo de cuestionario, explicado brevemente en el apartado de introducción, incluye seis tipos de motivación: *amotivación* compuesta por 3 ítems (1, 2 y 3), *regulación extrínseca social* medida por los 3 ítems posteriores (4, 5 y 6), *regulación extrínseca material* evaluada con otros 3 ítems (7, 8 y 9), *regulación introyectada* que la componen 4 ítems (10, 11, 12 y 13), *regulación identificada* con 3 ítems (14, 15 y 16), y *motivación intrínseca* compuesta por los 3 últimos ítems (17, 18 y 19). Las puntuaciones fueron calculadas con la suma y media de los ítems de cada tipo de motivación. El coeficiente alfa de Cronbach para la amotivación, regulación extrínseca social, regulación extrínseca material, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca es respectivamente .88, .84, .67, .63, .82, .86, lo que indica un alto nivel de consistencia interna para nuestra escala.

Procedimiento

Para llevar a cabo este estudio empírico, se utilizó un diseño transversal, en el cual se pasaron los cuestionarios correspondientes en un solo momento a toda la muestra estudiada. Asimismo, se trata de un diseño relacional factorial que consta de una variable

criterio, el burnout, y dos variables predictoras, el apoyo social y la motivación. La muestra seleccionada para este estudio se obtuvo a través de un muestreo por conveniencia. Se seleccionaron los centros por accesibilidad. El primer contacto se llevó a cabo de manera presencial, informando a los encargados de los centros sobre el estudio a realizar, incluyendo los objetivos y la muestra a la que se quería acceder. Posteriormente, los supervisores informaron a los trabajadores que representarían la muestra, confirmándonos su colaboración en el estudio. A continuación, se acordaron dos días para llevar los cuestionarios a los centros de las dos ciudades respectivas.

La recogida de datos se llevó a cabo de forma presencial, entregando a cada uno de los participantes un consentimiento informado escrito (Anexo I), donde se explicitaba la participación voluntaria y la confidencialidad y anonimato de los datos, así como la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento, junto con los tres tipos de cuestionarios donde se explicaba brevemente el estudio de la investigación. El orden de presentación de los cuestionarios fue el mismo que se explica en el apartado de instrumentos. De esta forma, rellenaron primero el cuestionario MBI que evalúa el burnout para así evitar un posible sesgo de condicionamiento en los participantes si respondían antes a los cuestionarios sobre apoyo social y motivación, y no dar lugar a una disminución del nivel de burnout.

Los participantes cumplimentaron los cuestionarios en horario de descanso en un lugar que estuviese desocupado en ese momento. Se facilitaron varias carpetas para guardar los consentimientos informados, por un lado, y los cuestionarios por otro. De esta manera, se logró mayor sensación de anonimato incrementando así el grado de sinceridad en las respuestas. Los cuestionarios fueron recogidos varias semanas después de haber sido entregados.

Resultados

Para la realización del análisis de los datos recogidos se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS. Versión 22). A través de dicho programa se han obtenido los resultados de las dos hipótesis expuestas en el apartado de introducción, y desarrollados a continuación en seis objetivos específicos. Previamente se explica de forma breve los estadísticos descriptivos de cada variable estudiada:

La Tabla 1 muestra el valor promedio y la variación que existe en cada dimensión de cada variable. Como puede observarse donde mayor variabilidad se da es en la regulación extrínseca social ($M = 2.91$, $DE = 1.73$) de la variable motivación, por tener mayor desviación estándar. Sin embargo, donde se da menor variación es en la dimensión realización personal con .23 de desviación estándar ($M = 2.94$).

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de las variables estudiadas

		N	M	DE
Tipos de Motivación	Amotivación	99	1.30	.75
	Regulación Extrínseca Social	100	2.91	1.73
	Regulación Extrínseca Material	101	2.01	1.25
	Regulación Introyectada	97	5.70	1.21
	Regulación Identificada	100	6.44	.82
	Motivación Intrínseca	101	6.07	1.10
Burnout	Agotamiento Emocional	92	1.61	.69
	Despersonalización	95	2.21	.66
	Realización Personal	86	2.94	.23
Apoyo Social	Supervisor	95	4.61	1.13
	Compañeros	95	5.11	.94

Nota: N = Muestra, M = Media, DE = Desviación Estándar

Análisis de la influencia de la motivación sobre el agotamiento emocional

Como puede observarse en la Tabla 2, la correlación de Pearson resulta ser estadísticamente significativa al relacionar el agotamiento emocional con la amotivación, la regulación extrínseca social y la motivación intrínseca, estando el nivel de significación por debajo de .05.

Tabla 2.

Correlación de Pearson en la relación entre la motivación y el agotamiento emocional

	Tipos de Motivación	R de Pearson	Aprox. Sig.	N
Agotamiento Emocional	Amotivación	.402**	.000	90
	Regulación Extrínseca Social	.234*	.025	92
	Regulación Extrínseca Material	.064	.544	92
	Regulación Introyectada	-.074	.490	89
	Regulación Identificada	-.202	.055	91
	Motivación Intrínseca	-.374**	.000	92

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

** La correlación es significativa en el nivel 0.01

Análisis de la influencia de la motivación sobre la despersonalización

La Tabla 3 muestra una correlación positiva entre despersonalización y motivación intrínseca. Dicho valor resulta significativo ($p = .029$), de manera que una dimensión aumenta cuando la otra aumenta y viceversa.

Tabla 3.

Correlación de Pearson en la relación entre la motivación y la despersonalización

	Tipos de Motivación	R de Pearson	Aprox. Sig.	N
Despersonalización	Amotivación	.168	.107	93
	Regulación Extrínseca Social	.123	.237	95
	Regulación Extrínseca Material	.129	.211	95
	Regulación Introyectada	-.040	.702	92
	Regulación Identificada	-.175	.091	94
	Motivación Intrínseca	-.224*	.029	95

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

Análisis de la influencia de la motivación sobre la realización personal

En la Tabla 4 se observa la correlación significativa entre realización personal y las dimensiones regulación identificada y motivación intrínseca.

Tabla 4.

Correlación de Pearson en la relación entre la motivación y la realización personal

	Tipos de Motivación	R de Pearson	Aprox. Sig.	N
Realización Personal	Amotivación	-.203	.065	84
	Regulación Extrínseca Social	-.035	.746	86
	Regulación Extrínseca Material	-.066	.543	86
	Regulación Introyectada	.038	.730	85
	Regulación Identificada	.322**	.002	86
	Motivación Intrínseca	.256*	.017	86

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

** La correlación es significativa en el nivel 0.01

Análisis de la influencia del apoyo social del supervisor en la relación entre burnout y motivación

Como puede observarse en la Tabla 5, la correlación de Pearson resulta ser estadísticamente significativa cuando hay apoyo por parte del supervisor, al relacionar el agotamiento emocional con la amotivación y la motivación intrínseca, teniendo un nivel de significación por debajo de .01. Por otro lado, la despersonalización no resulta significativa con ninguna de las dimensiones de la motivación, dando una correlación negativa. Por último, la realización personal se relaciona de forma significativa con la amotivación, la regulación identificada y la motivación intrínseca.

Tabla 5.

Correlación de Pearson en la relación de interacción entre apoyo del supervisor, motivación y factores del burnout.

Supervisor	Factores del burnout	Tipos de Motivación	R de Pearson	Aprox. Sig.	N
	Agotamiento Emocional	Amotivación	.351**	.001	84
		Regulación Extrínseca Social	.174	.110	86
		Regulación Extrínseca Material	.088	.420	86
		Regulación Introyectada	-.044	.690	85
		Regulación Identificada	-.115	.295	85
		Motivación Intrínseca	-.315**	.003	86
	Despersonalización	Amotivación	.138	.202	87
		Regulación Extrínseca Social	.079	.463	89
		Regulación Extrínseca Material	.130	.224	89
		Regulación Introyectada	-.021	.844	88
		Regulación Identificada	-.150	.164	88
		Motivación Intrínseca	-.200	.060	89
	Realización Personal	Amotivación	-.222*	.047	80
		Regulación Extrínseca Social	-.037	.740	82
		Regulación Extrínseca Material	-.059	.602	82
		Regulación Introyectada	.044	.696	82
		Regulación Identificada	.351**	.001	82
		Motivación Intrínseca	.278*	.012	82

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

** La correlación es significativa en el nivel 0.01

Análisis de la influencia del apoyo social de los compañeros en la relación entre burnout y motivación

La Tabla 6 muestra correlación positiva cuando se da la presencia de apoyo por parte de los compañeros de trabajo, al relacionar el agotamiento emocional con la amotivación, la

regulación identificada y la motivación intrínseca. La despersonalización se encuentra relacionada significativamente con la regulación identificada y la motivación intrínseca. La última dimensión del burnout, la realización personal está relacionada de forma positiva con la regulación identificada. Todas las correlaciones son significativas al ser $p < .05$.

Tabla 6.

Correlación de Pearson en la relación de interacción entre apoyo de los compañeros, motivación y factores del burnout.

Compañeros	Factores del burnout	Tipos de Motivación	R de Pearson	Aprox. Sig.	N
	Agotamiento Emocional	Amotivación	.498**	.000	84
		Regulación Extrínseca Social	.205	.059	86
		Regulación Extrínseca Material	.077	.483	86
		Regulación Introyectada	-.098	.371	85
		Regulación Identificada	-.241*	.027	85
		Motivación Intrínseca	-.394**	.000	86
	Despersonalización	Amotivación	.206	.054	88
		Regulación Extrínseca Social	.103	.333	90
		Regulación Extrínseca Material	.115	.278	90
		Regulación Introyectada	-.063	.559	88
		Regulación Identificada	-.209*	.050	89
		Motivación Intrínseca	-.251*	.017	90
	Realización Personal	Amotivación	-.040	.724	82
		Regulación Extrínseca Social	-.009	.937	84
		Regulación Extrínseca Material	.012	.913	84
		Regulación Introyectada	-.026	.817	83
		Regulación Identificada	.216*	.049	84
		Motivación Intrínseca	.193	.078	84

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

** La correlación es significativa en el nivel 0.01

Resultados del análisis de regresión en base a los objetivos del estudio

Se llevó a cabo un análisis jerárquico de regresión lineal múltiple para predecir la influencia de la motivación en primer lugar y del apoyo social en segundo lugar, sobre el burnout de los trabajadores. En la Tabla 7 se muestran los resultados más significativos de dicho análisis. Como puede observarse, la dimensión agotamiento emocional se ve influida por la amotivación y la motivación intrínseca de forma significativa (modelo 1). Se sigue observando influencia de la amotivación en el modelo 2, al incluir la variable apoyo social. El segundo factor de burnout, la despersonalización, no se encuentra relacionada significativamente con ninguna de las dos variables. En cambio, la dimensión realización personal no se ve influida por ninguna dimensión de la motivación (modelo 1), pero el incremento en R^2 provocado por la introducción en el modelo del apoyo social del supervisor sí resultó estadísticamente significativo.

Tabla 7.

Resultados del análisis de regresión utilizando un método jerárquico en base a los objetivos del estudio.

	<i>b</i>	Error tipo de <i>b</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	$R^2/\Delta R^2$
Agotamiento Emocional							
Modelo 1							.27
Tipos de Motivación					72		
Amotivación	4.80	1.69	.36**	2.84	72	.006	.08
Motivación Intrínseca	-2.27	1.00	-.29*	-2.26	72	.027	.05
Modelo 2							.31
Motivación					70		
Amotivación	4.35	1.69	.32*	2.58	70	.012	.06
Apoyo Social					70		
Supervisor	-.91	.88	-.13	-1.04	70	.301	.01
Compañeros	-.93	1.13	-.11	-.82	70	.413	.01
Despersonalización							
Modelo 1							.09
Tipos de Motivación					75		
Modelo 2							.09
Motivación					73		
Apoyo Social					73		
Supervisor	.33	.49	.10	.67	73	.507	.01
Compañeros	-.31	.60	-.08	-.52	73	.607	.00
Realización Personal							
Modelo 1							.20
Tipos de Motivación					72		
Modelo 2							.31
Motivación					70		
Apoyo Social					70		
Supervisor	-2.61	.86	-.43**	-3.04	70	.003	.09
Compañeros	.62	1.06	.09	.59	70	.560	.00

R^2 para los modelos; ΔR^2 para las predictoras

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

Relación entre años de experiencia profesional, edad y factores del burnout

De manera separada, para el presente estudio, se ha querido observar si existe relación entre el número de años de experiencia profesional que llevan trabajando los empleados, su edad y los tres factores del burnout. Los resultados mostraron que ninguna de las dos variables control se encuentra relacionada de forma significativa con las dimensiones del burnout.

Tabla 8.

Correlación de Pearson en la relación entre experiencia profesional y factores del burnout.

	Factores del burnout	R de Pearson	Aprox. Sig.	N
Nº de años de experiencia profesional	Agotamiento emocional	.033	.752	92
	Despersonalización	-.124	.232	95
	Realización Personal	.045	.682	86

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

** La correlación es significativa en el nivel 0.01

Tabla 9.

Correlación de Pearson en la relación entre edad y factores del burnout.

	Factores del burnout	R de Pearson	Aprox. Sig.	N
Edad	Agotamiento emocional	.001	.993	92
	Despersonalización	-.072	.491	95
	Realización Personal	.085	.434	86

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

** La correlación es significativa en el nivel 0.01

Discusión y conclusión

La presente investigación surgió con el motivo de estudiar el burnout en profesiones de alta carga emocional. El objetivo de partida, mencionado en el apartado de introducción, plantea la influencia de la motivación laboral sobre el burnout medido en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El segundo objetivo general plantea el efecto del apoyo social, tanto por parte de los compañeros como del supervisor, en la relación entre motivación y burnout. A partir de estos dos objetivos, surgen dos hipótesis: en la primera se espera que la persona que tenga motivación en el trabajo presentará menor grado de burnout en los tres factores medidos. Y en la segunda hipótesis se espera que la presencia de apoyo social por parte del supervisor y de los compañeros influya en un incremento de la motivación y una disminución del burnout.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, la primera hipótesis se cumple parcialmente, ya que sólo el agotamiento emocional se ve influido de manera significativa por dos tipos de motivación, la amotivación y la motivación intrínseca. En cambio, la despersonalización y la realización personal no se observan relacionadas significativamente con los tipos de motivación, existiendo una correlación negativa. Respecto a la segunda hipótesis, ésta se cumple parcialmente debido a que no existe diferencia significativa ($p > .05$) entre el efecto del apoyo social, tanto del supervisor como de los compañeros de trabajo, y la relación entre la motivación y el burnout, en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización. No obstante, la dimensión realización personal se ve influida por el apoyo social del supervisor ($p = .003$), mostrando dicho resultado que tener apoyo del superior en el trabajo influye en la presencia de realización personal del empleado.

A semejanza de este trabajo, en otros estudios se han obtenido iguales resultados como ocurre en el trabajo de Grau (2008) donde el apoyo social percibido por parte de los profesionales es un indicativo del aumento de realización personal. Además, en dicho estudio se confirma parcialmente la relación existente entre la motivación y las tres dimensiones del burnout. En otra investigación (Scarcella, 2005) se confirma la existencia de relación entre el apoyo social percibido por el trabajador y el burnout.

En el estudio realizado por Kuvaas, Buch, Weibel, Dysvik y Nerstad (2017) se muestra que la motivación intrínseca se relaciona con resultados positivos en el rendimiento y las recompensas, y la motivación extrínseca no se relaciona o lo hace de un

modo negativo. Lo mismo ocurre en nuestro estudio, donde la motivación intrínseca influye significativamente en la disminución de burnout.

A diferencia de esta investigación, en otro estudio (Albar, Algaba, Carbayo, García, González, Gutiérrez y Romero, 2004) se obtiene una relación positiva entre apoyo social de los compañeros y agotamiento emocional.

Por tanto, aunque una organización presente altas demandas, es clave la existencia de recursos, tanto por parte de los trabajadores como por parte de la organización. De este modo, habrá cierto control, dándose un equilibrio entre ambos polos. Mencionado en los estudios anteriores, la salud laboral no se alcanza únicamente con la ayuda de recursos personales, ya que este tipo de recursos depende de muchos otros factores como el tipo de organización o la vida privada que lleve el trabajador.

En relación al objetivo que se estudia de forma separada, las variables número de años de experiencia profesional y edad del trabajador no se encuentran relacionadas estadísticamente significativa con el burnout, a diferencia de la investigación de Ramírez (1989) donde los resultados obtenidos concluyen que hay mayor nivel de burnout en aquellos trabajadores que tienen una experiencia superior a los 12 años, y de la investigación de Rodríguez y Fernández (2010) donde la edad influye positivamente, siendo los trabajadores más jóvenes aquellos que presentan mayor realización personal.

En este trabajo es importante destacar el alto nivel de agotamiento que existe en los trabajadores de todos los centros estudiados, por el simple hecho de la cantidad de demandas que tienen las organizaciones. Al contrario, la despersonalización puede verse moderada por el tipo de trabajo, ya que los participantes del estudio trabajan con personas que requieren de su constante competencia. Respecto a la variable realización personal, en la mayoría de los cuestionarios el profesional sanitario se siente realizado laboralmente encontrándose en un clima laboral óptimo y cumpliendo su tarea eficazmente.

El trabajo de investigación actual no está libre de limitaciones, presentando varias de ellas como la falta de control en la recogida de los datos debido a que el profesional no estaba presente para la cumplimentación de los cuestionarios y la resolución de las dudas. Por otro lado, el tamaño de la muestra de cada uno de los centros donde se han recogido los datos no es muy grande, por lo que no se considera una muestra

representativa en el sector sanitario. En relación a la dimensión despersonalización, puede no haber dado resultados significativos debido a que el coeficiente de fiabilidad es menor de 0.7.

Para futuras investigaciones se debería considerar la importancia de la red social de apoyo a nivel personal del trabajador, ya que puede tener mayor relevancia que el apoyo social en el trabajo. Asimismo, comparar los dos sectores que tienen mayor nivel de estrés laboral, sector sanitario y sector docente, supondría un gran avance teórico y práctico debido a que no existen investigaciones que comparen ambos sectores y estudien las mismas variables que el presente trabajo.

Para finalizar, aunque el estudio presente limitaciones, se considera un progreso a nivel teórico y práctico en la investigación del burnout, ya que existen estudios previos donde se han relacionado el burnout con la motivación y con el apoyo social de manera independiente, pero no se encuentran estudios donde las dos variables predictoras se relacionen, concretamente en uno de los sectores donde mayor nivel de estrés laboral hay. Además, la principal importancia del estudio incide en la utilidad que puede tener para el área aplicada, contribuyendo a la mejora de la salud laboral.

Referencias

- Abdelaziz R., Richard, P., Núñez, J. F., y Pousa, C. E. (2016). *CIENCIA ergo-sum*, 23(3), 205-218. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5713917>
- Acosta, H., Torrente, P., Llorens, S., y Salanova, M. (2013). Prácticas organizacionales saludables: un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement con el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 107-120.
- Albar, M. J., Algaba, S., Carbayo, E., García, A., González, M. D., Gutiérrez, I., y Romero, M. E. (2004). Apoyo social, características sociodemográficas y burnout en enfermeras y auxiliares de hospital. *Enfermería clínica*, 14(5), 281-285. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1005482>
- Cebolla, A., Enrique, A., Alvear, D., Soler, J. y García-Campayo, J. (2017). Psicología positiva contemplativa: integrando mindfulness en la psicología positiva. *Papeles del psicólogo*, 38(1), 12-18.
- Demerouti E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Díaz, N. D. J. (2011). La motivación laboral, clave en una empresa. Portafolio. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/852721165?accountid=14744>
- Dormann, C., y Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61–82. doi: 10.1037/1076-8998.9.1.61
- Escribà, V., Más, R., y Flores, E. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *Gaceta sanitaria: Organó oficial de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria*, 15(2), 142-149. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3582439>
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., van den Broeck, A., Aspelí, A. K., Ballerose, J., Benabou, C., Chemolli, E., Güntert, S. T., Halvari, H., Indiyastuti, D. L., Johnson, P. A., Molstad, M., Naudin, M., Ndao, A., Olafsen A. H., Roussel, P., Wang, Z. y Westbye, C. (2015). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(2), 178–196. doi: 10.1080/1359432X.2013.877892
- Grau, E. (2008). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=73742>

- Guillén, M. F. (1987). Procesos de cambio en la estructura ocupativa del sector sanitario español. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS)*, 1(37), 173-204. Recuperado de <http://search.ebscohost.com.fama.us.es/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.3c84c6124d864ffa89596699923b65ce&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Hernández-Vargas, C. I., y Llorens-Gumbau, S. (2014). Empleados saludables y calidad de servicio en el sector sanitario: un estudio de caso. *Anales de Psicología*, 30(1), 247–258. doi: 10.6018/analesps.30.1.143631
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336 –1342
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/56414976?accountid=14744>
- Kuvaas, B., Buch, R., Weibel, A., Dysvik, A., y Nerstad, C. G. L. (2017). Do intrinsic and extrinsic motivation relate differently to employee outcomes? *Journal of Economic Psychology*, 61, 244–258. doi:10.1016/j.joep.2017.05.004
- Llorens, S., Bakker, A., Schaufeli, W. B. y Salanova, M. (2006). Testing the robustness of Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 13, 378-391.
- López, L. (2002). El marco comunitario y la legislación española sobre jubilación flexible. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 37, 15-36. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=264179>
- Luthans, F. y Youssef, C.M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.
- Marrau, M. C. (2009). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, 19, 167-177. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3178051>
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

- Martín, P., Salanova, M., y Peiró, J. M. (1993). Proyecto social revista de relaciones laborales. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, 10, 167-185. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>
- Olivares, V. E., Mena, L. E., Jélvez, C., y Macía, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas psicologica*, 13(1), 145-160. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4969768>
- Polo V., J. D. (2012). Diseño del trabajo y bienestar: Un aporte desde la psicología organizacional positiva. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=36722>
- Ramírez, M. R. (1989). Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *INFAD: International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista de Psicología*, 1(4), 241-252. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313605>
- Rodríguez, J. M., y Fernández, M. J. (2010). La realización profesional y personal de los docentes de educación secundaria obligatoria y su relación con las variables personales y del trabajo. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 9(1), 101-118. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3268871>
- Rodríguez-Mantilla, J. M., y Fernández-Díaz, M. J. (2017). The effect of interpersonal relationships on burnout syndrome in Secondary Education teachers. *Psicothema* 29(3), 370. doi: 10.7334/psicothema2016.309
- Ruiz, I. (2016). Los profesionales que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). *Burnout y características sociolaborales*, 1. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56805>
- Ryan, R. M., y Connell, J. P. (1989). Perceived locus of causality and internalization: Examining reasons for acting in two domains. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 749–761. doi:10.1037/0022-3514.57.5.749
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables: una aproximación desde la psicología positiva. *Psicología positiva aplicada*, 2, 403-428.
- Salanova, M. (2009). Modelos teóricos Salud Ocupacional. *Psicología de La Salud Ocupacional*, 63-90.

- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M., Llorens, S. y Martínez, I. M. (2005). Psicología organizacional positiva. *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall, 349- 376.
- Salanova, M., Llorens, S. y Martínez, M. I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del psicólogo*, 37(3), 177-184.
- Seligman, M. E. P. (1999). The president's address. *American psychologist*, 54, 559-562.
- Scarcella, S. (2005). Coping, perceived social support, and attachment as predictors of professional caregiver burnout, 66, 3-B. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/621051520?accountid=14744>
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Schaufeli, W.B. y Buunk, B.P. (2002). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2, 383-425.
- Stajkovic, A. D., y Luthans, F. (1997). A meta-analysis of the effects of organizational behaviour modification on task performance, 1975–1995. *Academy of Management Journal*, 5, 1122–1149. doi:10.2307/256929
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Wilson, M. G., DeJoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A. y McGrath, A. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: test of a model of healthy work organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 77, 565-588.

Anexos

Anexo I: Consentimiento Informado por escrito del participante

Título del estudio:

Determinantes psicosociales del burnout en profesiones de alta carga emocional

Yo, (nombre y apellidos), con
DNI / NIE / Pasaporte nº.....

He hablado con el profesional responsable del estudio y he leído la hoja de información que se me ha entregado.

He recibido suficiente información sobre el estudio y he podido hacer preguntas sobre el mismo.

Comprendo que **la participación es voluntaria y que los datos serán tratados de manera totalmente anónima.**

Comprendo que **como participante puedo retirarme del estudio cuando quiera y sin tener que dar explicaciones**

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio

Revoco mi consentimiento

Fecha

Firma del participante

Firma del profesional responsable

..../..../ 2018

del estudio y D.N.I.

.....

.....

Anexo II: Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981)

A continuación, se presentan un listado de afirmaciones relativas a los sentimientos que se generan cuando realizas el trabajo. Por favor señala con un círculo el estado que mejor describe en qué medida te identificas con cada una de las afirmaciones utilizando la siguiente escala de respuesta. Tus respuestas son completamente anónimas así que por favor te pedimos que respondas con honestidad.

Utiliza la escala que se presenta a continuación para indicar con qué frecuencia ...

1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS Siempre
					Nunca	Siempre
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					1 2 3 4 5 6 7	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					1 2 3 4 5 6 7	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					1 2 3 4 5 6 7	
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					1 2 3 4 5 6 7	
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					1 2 3 4 5 6 7	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					1 2 3 4 5 6 7	
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					1 2 3 4 5 6 7	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando					1 2 3 4 5 6 7	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					1 2 3 4 5 6 7	
10. Siento que me he hecho más duro con la gente					1 2 3 4 5 6 7	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					1 2 3 4 5 6 7	
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo					1 2 3 4 5 6 7	
13. Me siento frustrado en mi trabajo					1 2 3 4 5 6 7	
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					1 2 3 4 5 6 7	
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					1 2 3 4 5 6 7	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					1 2 3 4 5 6 7	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					1 2 3 4 5 6 7	
18. Me siento estimado después de trabajar íntimamente con mis pacientes					1 2 3 4 5 6 7	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					1 2 3 4 5 6 7	
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					1 2 3 4 5 6 7	
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					1 2 3 4 5 6 7	
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					1 2 3 4 5 6 7	

Anexo III: Job Content Questionnaire (Karasek y Theorell, 1990)

Utiliza la siguiente escala para indicar tu nivel de acuerdo con cada afirmación...

1	2	3	4	5	6	7		
TOTALMENTE DESACUERDO	BASTANTE DESACUERDO	A VECES EN DESACUERDO	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	A VECES DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO		
					Desacuerdo		Acuerdo	
1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	1	2	3	4	5	6	7	
2. Mi trabajo necesita un elevado nivel de calificación	1	2	3	4	5	6	7	
3. En mi trabajo debo ser creativo	1	2	3	4	5	6	7	
4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	1	2	3	4	5	6	7	
5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma	1	2	3	4	5	6	7	
7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	1	2	3	4	5	6	7	
8. Tengo influencia sobre como ocurre las cosas en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	1	2	3	4	5	6	7	
10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente	1	2	3	4	5	6	7	
11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	1	2	3	4	5	6	7	
12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva	1	2	3	4	5	6	7	
13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
14. No recibo peticiones contradictorias de los demás	1	2	3	4	5	6	7	
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	1	2	3	4	5	6	7	
16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde	1	2	3	4	5	6	7	
17. Mi trabajo es muy dinámico	1	2	3	4	5	6	7	
18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	1	2	3	4	5	6	7	
19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	1	2	3	4	5	6	7	
20. Mi jefe presta atención a lo que digo	1	2	3	4	5	6	7	
21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí	1	2	3	4	5	6	7	
22. Mi jefe facilita la realización del trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
23. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida	1	2	3	4	5	6	7	
24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan	1	2	3	4	5	6	7	
25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí	1	2	3	4	5	6	7	
26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí	1	2	3	4	5	6	7	
27. Las personas con las que trabajo son amigables	1	2	3	4	5	6	7	
28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	1	2	3	4	5	6	7	
29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	1	2	3	4	5	6	7	

Anexo IV: The Multidimensional Work Motivation Scale (Gagné et al., 2015)

¿Por qué te esfuerzas o te esforzarías en tu puesto de trabajo actual?

	Acuerdo							Desacuerdo						
1. No me esfuerzo porque siento que estoy perdiendo el tiempo en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. Hago poco porque creo que este trabajo no merece que me esfuerce	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. No sé por qué estoy haciendo este trabajo, carece de sentido	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. Me esfuerzo para conseguir la aprobación de los demás (ej., supervisor, compañeros, familia, clientes)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Porque los demás me respetarán más (ej., supervisor, compañeros, familia, clientes)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Para evitar ser criticado por los demás (ej., supervisor, compañeros, familia, clientes)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. Porque los demás sólo me recompensarán económicamente si me esfuerzo lo suficiente (ej., empleador, supervisor...)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. Porque los demás me ofrecerán mayor seguridad laboral si me esfuerzo lo suficiente	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. Porque me arriesgo a perder el trabajo si no me esfuerzo lo suficiente	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. Porque tengo que demostrarme a mí mismo que puedo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. Porque si no lo hiciera me sentiría avergonzado de mí mismo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. Porque si no lo hiciera me sentiría mal conmigo mismo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. Porque personalmente considero que es importante esforzarse en este trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15. Porque esforzarme en este trabajo va en la línea de mis valores personales	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. Porque esforzarme en este trabajo tiene un significado personal para mí	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. Porque me lo paso bien haciendo mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18. Porque lo que hago en mi trabajo es apasionante	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19. Porque el trabajo que hago es interesante	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7