



Facultad de Psicología

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

FRANCO PINEDA, PEDRO NOLASCO

**INFLUENCIA DE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y FACTORES
LABORALES EN LA APARICIÓN DEL BURNOUT EN MUJERES**

Influence of sociodemographic factors and labor factors
in appearance of Burnout in women

10 de junio de 2017

CASADO CAÑERO, FRANCISCO

RODRÍGUEZ MORA, ÁLVARO

FRANCO PINEDA, PEDRO NOLASCO

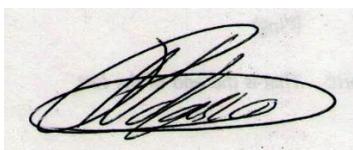
**INFLUENCIA DE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y FACTORES
LABORALES EN LA APARICIÓN DEL BURNOUT EN MUJERES**

Influence of sociodemographic factors and labor factors
in appearance of Burnout in women

10 de junio de 2017

CASADO CAÑERO, FRANCISCO

RODRÍGUEZ MORA, ÁLVARO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pedro Nolasco', is shown on a light-colored background.

Fdo: Pedro Nolasco Franco Pineda



Universidad de Sevilla

Trabajo Fin de Grado en Psicología



Declaración de autoría responsable

Apellidos y Nombre: Franco Pineda, Pedro Nolasco

Número de DNI o documento análogo: 47336669-R

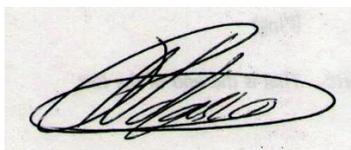
DECLARO bajo mi responsabilidad que

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 10 de Junio de 2017.

Firma:





Universidad de Sevilla

Trabajo Fin de Grado en Psicología





DEDICATORIA

Al mecánico que no le importó mancharse las manos de grasa para que su hijo tuviera la oportunidad de elegir su propio camino.

A mi madre y mi hermano, por su constante esfuerzo para que pudiera continuar con dicho camino, demostrándome el significado de la palabra resiliencia.

A Alonso, por ser el faro que ilumina ese camino cuando me encontraba perdido y por estar siempre a mi lado pasase lo que pasase

Y a mi abuela, porque no hay mejor Estrella que guíe mi camino, ni persona que me dé tanto cariño y apoyo.



Universidad de Sevilla

Trabajo Fin de Grado en Psicología





Índice

Resumen	1
Abstract	1
Introducción	2
Método	9
Participantes	9
Instrumentos	9
Procedimiento	11
Resultados.....	13
Discusión y conclusiones	18
Referencias bibliográficas	21
Anexos.....	27



Índice de tablas

Tabla 1. Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de Burnout.....	10
Tabla 2. Análisis descriptivo de cada dimensión del Burnout.....	13
Tabla 3. Coeficiente de regresión del nivel de estudios sobre la dimensión cinismo.....	15
Tabla 4. Coeficiente de regresión del nivel de estudios sobre las puntuaciones en Burnout	15
Tabla 5. Coeficiente de regresión de la satisfacción laboral sobre la dimensión cinismo.....	16
Tabla 6. Coeficiente de regresión de la satisfacción laboral sobre la dimensión agotamiento...	16
Tabla 7. Coeficiente de regresión de la satisfacción laboral sobre puntuaciones en Burnout....	17

Resumen

La presente investigación pretende estudiar el síndrome de estar quemado, consecuencia principal del estrés, en una muestra de mujeres trabajadoras. Caracterizado por causar una baja eficacia profesional, un alto cansancio emocional y una alta despersonalización; este estudio analiza su relación con factores sociodemográficos y factores laborales como el apoyo organizacional percibido o la satisfacción laboral. Con el objetivo de conocer la influencia de determinadas variables sociodemográficas y laborales en la aparición del síndrome de burnout en mujeres, se tomó una muestra de 31 sujetos cuya edad media era de 38.87 años ($DT = 6,9$), empleadas de Grupo Eulen de Andalucía occidental. Se les administraron las siguientes pruebas: el Inventario General de Burnout de Maslach, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, el Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido del SPOS y un cuestionario sobre datos sociodemográficos. Los resultados muestran relaciones significativas con el nivel de estudios alcanzados y la satisfacción laboral. Se concluye que el nivel de estudios actúa como variable protectora del burnout, mediante una relación inversa, y la satisfacción laboral como variable predisponente del burnout.

Palabras clave: Burnout, mujeres, variables sociodemográficas, variables laborales.

Abstract

The present research aims to study the syndrome of Burnout, the main consequence of stress, in a sample of working women. Characterized by showing low professional efficacy, high emotional exhaustion and high depersonalization; this study analyzes their relationship with sociodemographic factors and labor factors such as perceived organizational support or occupational satisfaction. In order to know how they affect certain sociodemographic and labor variables in the occurrence of burnout syndrome in women, a sample of 31 subjects was taken with a mean age of 38.87 years ($SD = 6.9$), employed by Grupo Eulen of Andalusia. The following tests were administered: Maslach Burnout Inventory-General Survey, Occupational Satisfaction Inventory S10/12, Survey of Perceived Organizational Support and a questionnaire about sociodemographic data. The results show significant relationships with the level of studies achieved and occupational satisfaction. It is concluded that the level of studies acts as a protective variable of burnout and occupational satisfaction as a predisposing variable of burnout.

Key words: Burnout, women, socioemographic variables, labor variables.

Introducción

Actualmente, las condiciones en el puesto de trabajo y en la vida en general colaboran en el aumento de los parámetros de estrés en la población. Se ha demostrado que, en épocas de crisis económica o preocupaciones sociales, aumentan los datos de la incidencia del estrés en la vida de las personas. Así, la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011), publicada por el Ministerio de Empleo y Asuntos Sociales, encontró que el 27,9% de los trabajadores consideran que el estrés en el trabajo afecta a su salud, siendo la tercera dolencia causada o agravada por el trabajo, por detrás de los dolores de espalda y cuello.

Autores como Lazarus y Folkman (1986) han definido el estrés, a través del enfoque transaccional, como las relaciones que surgen entre el individuo y su propio contexto. Así mismo, se percibe estrés cuando las demandas del entorno entran en conflicto con las capacidades de respuesta del individuo. No obstante, el estrés no es un fenómeno que necesariamente repercute de forma negativa al individuo. Si éste encuentra una respuesta adecuada a las demandas del contexto, esta percepción de estrés desaparece y el equilibrio regresa al individuo. Si las respuestas del individuo no son adecuadas y la situación estresante se mantiene puede aparecer una serie de consecuencias. A través del modelo de estrés crónico de Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007), los estímulos o las situaciones prolongadas en el tiempo requieren una intensidad y una frecuencia determinadas para provocar importantes consecuencias negativas en el individuo como el absentismo (Rabasa, Figueiredo, Gil-Monte y Llorca, 2016), la ansiedad y la depresión (Torrico y Garrido, 2013). En esta parte, la triple respuesta del estrés, formada por tres niveles: cognitivo, fisiológico y conductual, está estrechamente relacionada con dichas consecuencias. Por otro lado, también se encuentran variables individuales y sociales que disminuyen la intensidad de estas consecuencias, tales como la autoeficacia (Grau, Salanova y Perió, 2012), el clima emocional (Rodríguez, Rubin, Bringas, Álvarez y Herrero, 2015), el apoyo social, el optimismo-pesimismo y la autoestima (Fernández, González y Trianes, 2015).

Cuando la persona considera y siente que la situación le supera, activa sus mecanismos de afrontamiento. La definición de estrategia de afrontamiento más utilizada es la propuesta por Lazarus y Folkman (1986, p.164), que la define como *“aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas eternas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”*. Para estos



autores, las estrategias de afrontamiento pueden dirigirse al problema o la emoción. Se entienden que las primeras cambian la situación objetiva, mientras que las segundas son aquellos procesos cognitivos que minimizan los efectos negativos de la situación. No obstante, existen modos de afrontamiento que no mejoran la situación del individuo, algunos son desadaptativos y producen una serie de consecuencias negativas.

Los conceptos de estrés y burnout están estrechamente relacionados por muchas semejanzas, aunque teniendo en cuenta el proceso completo del estrés, el síndrome se ha ido entendiendo como respuesta al estrés crónico laboral. Una vez que se agotan los recursos de afrontamiento del individuo ante una situación estresante, se produce el síndrome de burnout. Con respecto a esta idea, el burnout se situaría como una etapa en el desarrollo en dicho proceso, que quedaría incompleto con la adaptación del individuo al contexto. Por lo tanto, el síndrome permanecería como una respuesta a corto-medio plazo, por los efectos del estrés a largo plazo (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Por ello, podría decirse que el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) se han constituido como fenómenos en auge que suponen un riesgo social para la población española (Gil-Monte, 2005). El estudio del burnout ocupa una necesidad social orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas, tal y como apunta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre). Más concretamente, se trata de una preocupación que atañe tanto a la organización como al trabajador (Maslach, 2009).

El término *Burnout* para referirse al estado de “estar quemado” fue utilizado por primera vez por Freudenberger, que definió el concepto como un estado de agotamiento, dejadez y abandono por el desempeño laboral que exige un contacto directo o indirecto con personas a las que da un servicio (Freudenberger, 1974). Oficialmente, el concepto no queda reflejado y medido hasta que Maslach lo describe como el agotamiento que padecen los trabajadores que ejercen un trabajo hacia otras personas (Maslach y Jackson, 1982). Estas investigaciones centraron al Burnout en aquellas profesiones de ámbito asistencial, el síndrome era entendido como efecto de la interacción de los usuarios de servicios, especialmente asistenciales. En función de esta conceptualización, se elaboró el cuestionario MBI (Maslach y Jackson, 1981) que supuso un antes y un después en el estudio del síndrome de Burnout.



No obstante, desde incluso antes de elaborar el MBI, los estudios no se centraban únicamente en profesiones asistenciales, sino que el síndrome se presentaba como una afección a numerosas actividades y profesiones no asistenciales. Así, se ha estudiado el Burnout en administrativos (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carvajal y Escobar, 2001), trabajadores que manejan datos e instrumentos de información (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2005), en deportistas (Medina y García, 2002; García-Jarillo, De Francisco y Garcés de los Fayos, 2016), empleados del sector de la banca (Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo y Ledesma, 2014).

De toda la literatura científica, el concepto que ha tenido mayor aceptación ha sido el utilizado por Maslach y Jackson (1981) en su instrumento, Maslach Burnout Inventory (MBI), basado en las tres dimensiones que componen el Burnout. Se trata, por tanto, de un síndrome tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que aparece con una mayor frecuencia en profesionales que trabajan de cara a las personas. Cada una de las dimensiones fueron categorizadas del siguiente modo (Maslach y Leiter, 1997 cit. Campos, 2015, p. 53):

- **Agotamiento emocional:** sentimientos en exceso de demanda física y emocional resultante del contacto directo con personas a las que atiende en actividad laboral. La persona tiene la sensación que no tiene recursos personales para emplear.
- **Despersonalización:** actitudes y respuestas de naturaleza negativa hacia las personas a las que ofrece, apareciendo un distanciamiento afectivo y un trato deshumanizado.
- **Baja realización personal:** pérdida de confianza en uno mismo y sentimientos de incompetencia, surgiendo como resultado un autoconcepto negativo, que a su vez afecta en su trato con las personas.

El síndrome de burnout consiste en un conjunto de síntomas psicológicos que se han estudiado dentro del ámbito del estrés. De esta forma, ante la exposición atenuada de factores estresantes, el ser humano tiene a su disposición determinadas variables sociodemográficas y variables propias del puesto de trabajo que pueden ser protectoras o predisponentes en la incidencia del síndrome de estar quemado. Es por ello, que esta investigación se centra principalmente en el estudio de estas variables.

La satisfacción laboral se trata de uno de los elementos de calidad de vida laboral más estudiado. Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) definen la satisfacción laboral como



una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por un individuo hacia su situación laboral, pueden ir dirigidas hacia su trabajo en general o hacia varias facetas del mismo. Por lo tanto, hablar de satisfacción es hablar de actitudes, no de comportamientos. La clave de esta variable, se sitúa en la capacidad para modular la aparición del burnout, apareciendo niveles más bajos de burnout cuando se encuentran niveles más altos de satisfacción laboral, como aparece en la literatura (Moreno-Jiménez, Ríos-Rodríguez, Canto-Ortiz, San Martín-García y Perles-Nova, 2010; Ramírez y Lee, 2011; García, Peña, León, Camacho y Mateos, 2013; Neves, Oliveira y Alves, 2014).

El estudio del apoyo organizacional percibido genera bastante menos exploración que la satisfacción laboral. Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986) lo definen, dentro del ámbito laboral, como las creencias sobre cómo la organización valora sus participaciones y/o contribuciones personales a ésta y se preocupa de su bienestar. La idea que se ha generado debido al interés en su estudio es que, si el individuo percibe la atención que su organización le dedica, éste la devolverá a través del compromiso (Eisenberger, Fasolo y Davis-LaMastro, 1990). También, esta percepción facilita a que los empleados tengan a su disposición los recursos que le ayuden a alcanzar los objetivos de su trabajo, teniendo una oportunidad de ser recompensados por la organización. Así, se ha establecido que el apoyo organizacional percibido es un buen predictor del compromiso organizacional (Eisenberger et al., 1986; Ortega, 2003).

La carencia de apoyo social requerido modula directa e indirectamente sobre el síndrome y sobre la relación establecida entre el estrés y sus consecuencias (Gil-Monte, 2005). Este autor explica que los efectos directos convierten a la falta de apoyo en una fuente de estrés y, con ello, eleva los niveles del síndrome de Burnout. Recientemente, otros autores han estudiado esta relación en varias investigaciones (Neves, Oliveira y Alves, 2014; Cosano, Hombrados y Castilla, 2014; Beltrán, Moreno, López, Estrada y Hernández, 2015). Por tanto, el apoyo organizacional ofrecido por compañeros y supervisores disminuye los niveles del Burnout, su carencia se considera un estresor laboral con significativas consecuencias sobre el síndrome.

Existen otras variables del ámbito laboral que tienen su papel en la vulnerabilidad de las personas al estrés y, por ende, facilitan la aparición del Burnout. Con respecto a los años en la empresa, se encuentra que los profesionales con una pertenencia más prolongada a la organización informan experimentar menores índices del síndrome que los que tienen menos antigüedad (Gil-Monte y Peiró, 1997; Pérez, 2014).



No obstante, estudios como el Avargues, Borda y López (2010), no han encontrado efectos significativos que puedan apoyarlas. Del mismo modo, el turno de trabajo es otra variable laboral a tener en cuenta por su relación con el síndrome. Parece existir una influencia de los turnos de trabajo con la aparición del Burnout, que no se da con la jornada completa (Deschamps, Olivares, De la Rosa y Asunsolo, 2011).

De igual forma, los estudios realizados han constatado la importancia de investigar la influencia de algunas variables sociodemográficas en los individuos que padecen estrés laboral y, con ello, favorecen la aparición del síndrome. Respecto a la edad, existe debate. Hay autores que no encuentran diferencias concluyentes (Gil-Monte y Peiró, 1997; Obrero, Moreno, Gómez y Delgado, 2014), mientras que algunos han conseguido relaciones inversas para la edad, disminuyendo los niveles del síndrome conforme aumenta la edad (Avargues, Borda y López, 2010; Beltrán et al. 2015). Autores como Zabel y Zabel (1982) explican este fenómeno porque estiman que los profesionales con mayor edad desarrollan estrategias de afrontamiento más resolutivas que los jóvenes. Para variables como la relación de pareja hay mayor unanimidad, existe una relación significativa en el sentido que los individuos sin pareja o con una pareja no estable parecen ser más vulnerables que aquellos con pareja estable (Maslach, 2009). Aunque según Gil-Monte y Peiró (1997), el hecho influyente es el apoyo socioemocional recibido por parte de la pareja para afrontar situaciones amenazantes, en lugar de la estabilidad que ésta le aporta. Con respecto al número de hijos, se trata de una variable que ha sido relacionada con el síndrome de dos modos: por una parte, las personas con un hijo suelen tener mayor prevalencia al burnout que aquellas que no tienen ninguno (García, 2007; Campos, 2015); y, por otro lado, aquellos que tienen más de un hijo parecen ser más susceptibles al burnout (Avargues, 2006). Por lo que, puede que la relación entre el número de hijos y prevalencia al burnout sea proporcional, de manera que a mayor número de hijos haya mayor susceptibilidad al síndrome. Por último, el nivel de estudios adquiere una correlación positiva con el padecimiento del síndrome. Pudiendo ocurrir que los profesionales con titulaciones superiores adquieran una mayor responsabilidad y, con ello, un mayor estrés (García, 2007) o que estos se hagan unas expectativas laborales más altas y, en caso de no satisfacerlas, se angustien (Maslach, 2009).

Por otro lado, varias investigaciones y organizaciones del trabajo remarcan la importancia del género debido a las diferencias que ocasiona en diagnósticos y estudios en las organizaciones (Gil-Monte, 2002). El 50,89% de la población española es mujer, con una edad media de 43.38 años (INE, 2016). El 53,9% de la población activa



española es mujer, son las que trabajan fuera del hogar, según datos de la Encuesta de Población Activa, del cuarto trimestre del 2016 (INE, 2017). A pesar de las objeciones de algunos autores, hay investigaciones que encuentran una mayor incidencia del síndrome en mujeres que hombres. Como el estudio de Walsh (2013) que sugiere mayor propensión de las doctoras a experimentar el burnout que los médicos varones. Por tanto, conocer y analizar las características del trabajo en hombres y mujeres por separado ayudaría a establecer el grado de incidencia del síndrome de burnout.

Examinando las investigaciones desarrolladas con mujeres mediante la incidencia del Burnout, algunos estudios amparan la aparición del síndrome de estar quemado en mujeres trabajadoras (Campos, 2015), sobre todo en aquellos trabajos dedicados a servicios humanos. Estudios como el desarrollado por Soares, Grossi y Sundin (2007) en una muestra de 3.591 mujeres seleccionadas aleatoriamente de la población general, corrobora que el 21% presenta alto nivel de burnout; la investigación de Sundin, Soares, Grossi y Macassa (2011) encontraba niveles altos de burnout tanto en mujeres suecas como en mujeres nacidas en otros países, manteniéndose durante un año, o el estudio de Evolahti, Hultell y Collins (2013) que mostró diferentes patrones de desarrollo del burnout durante un periodo de 9 años, dan muestra de ello. Sin embargo, la existencia de escasos estudios de la prevalencia del síndrome de burnout en mujeres con trabajos no asistenciales, complica el análisis de su vulnerabilidad.

Como se ha visto, todos los fenómenos mencionados han sido objeto de estudio en diferentes investigaciones, tal y como se ha justificado a través de toda esta introducción, y se han comprobado las relaciones entre el apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral en el síndrome de burnout. Hasta el momento, no se ha encontrado investigaciones, en la revisión llevada a cabo, en las que se estudien la relación de todas estas variables mencionadas anteriormente con el síndrome de burnout y sus dimensiones en muestras de mujeres.

A través de esta idea, el objetivo de esta investigación consiste en estudiar, en una muestra de mujeres trabajadoras en empleos no asistenciales, el grado de burnout y analizar su influencia en determinadas variables sociodemográficas y laborales, entre las que se incluyen el apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral. El contexto lo conformaría mujeres empleadas de Andalucía occidental de Grupo Eulen.

Por tanto, de este objeto de estudio general se plantean los siguientes objetivos específicos e hipótesis de trabajo que se esperan cumplir:

Objetivo 1: Analizar el grado de Burnout y los niveles presentados en cada una de las dimensiones que lo conforman: agotamiento, cinismo, y eficacia profesional.

1. La dimensión con mayor porcentaje de participantes que puntúen bajo sería la eficacia profesional.
2. El cinismo es la dimensión donde se va a encontrar el mayor porcentaje de participantes que puntúen alto.

Objetivo 2: Analizar la influencia de las distintas variables sociodemográficas (la edad, la relación de pareja, el número de hijos, el nivel de estudios) y su relación con cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

1. Las participantes más jóvenes presentarán mayores niveles de síndrome de Burnout que las participantes con mayor edad.
2. Se espera que las participantes con una relación de pareja más estable obtengan niveles de Burnout más bajos que aquellas con relaciones más intermitentes.
3. Un mayor número de hijos reflejará niveles más altos de Burnout en las madres.
4. Las participantes con niveles de estudios superiores tendrán puntuaciones mayores en Burnout que aquellas con niveles de estudios más básicos.

Objetivo 3: Analizar la influencia de las variables laborales (el apoyo organizacional percibido, la satisfacción laboral, los turnos de trabajo y los años en la empresa), y su relación con cada dimensión del Burnout.

1. Niveles bajos de apoyo organizacional percibido mostrarán mayores puntuaciones en las dimensiones de Burnout.
2. Las mujeres con bajas puntuaciones en satisfacción laboral tendrán niveles de Burnout más altos que aquellas que se consideran más satisfechas en su puesto de trabajo.
3. Se espera que las participantes con jornadas en turnos obtengan niveles de Burnout más altos que aquellas con jornadas completas.
4. Las participantes con menos años en la empresa presentarán mayores niveles de síndrome de Burnout que las participantes con mayor antigüedad.

Método

Participantes

La muestra estuvo formada por 31 empleadas de Grupo Eulen de diferentes provincias de Andalucía. El rango de edad osciló entre los 24 y los 52 años, mientras que la edad media de las participantes fue de 38.87 años ($DT = 6,9$). Del total de mujeres, un 67.74% eran de la oficina de Sevilla, un 12.9% de Málaga, un 6.45% de Huelva, un 3.23% de Los Barrios, otro 3.23% de Madrid y el 6.45% de procedencia anónima. El estado civil predominante fue el de pareja estable, con 24 participantes, suponiendo el 77.42% de la muestra. El resto de mujeres eran solteras sin pareja (7 participantes). Con respecto al número de hijos, 9 (29.03%) encuestadas no tenía ningún hijo, 5 (16.13%) tenía un solo hijo y otras 17 (54.84%) tenían dos hijos o más. Por otro lado, 26 mujeres habían realizado estudios superiores, el 83.87% de la muestra, y del resto, 3 de ellas habían cursado estudios secundarios y 2 de ellas estudios básicos.

Instrumentos

Los sujetos rellenaron una batería de pruebas psicológicas compuesta por cuatro test en el que se incluía el consentimiento informado y una ficha con datos personales. Se adjunta un ejemplar de dicha batería en el anexo 1.

Cuestionario de datos sociodemográficos (ad hoc). Se trata de un instrumento elaborado ad hoc, compuesto por ocho preguntas. Tres de ellas tienen un formato de respuesta abierta abordando cuestiones personales (edad y número de hijos) y el tiempo que lleva en la empresa. Por otro lado, las cuestiones con formato cerrado preguntan sobre datos personales como el sexo, el estado civil, y los estudios alcanzados; y variables laborales como los turnos en que trabaja. El tiempo para rellenarlo es de 2 minutos aproximadamente con formato auto-administrado.

Maslach Burnout Inventory-General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Se trata de un instrumento de medida del Burnout con una versión española del MBI-GS realizada por Salanova et al., (2000), con formato auto-administrado durante 3 minutos aproximadamente. Compuesto por 15 elementos que abarcan mediante tres subescalas las dimensiones del síndrome. Los ítems deben ser respondidos por las trabajadoras mediante una escala de frecuencia de tipo Likert que



va de “0” (nunca) a “6” (siempre). Altas puntuaciones en agotamiento y en cinismo y bajas puntuaciones en eficacia profesional son indicadoras de burnout. Los valores de fiabilidad según alfa de Cronbach son superiores a 0.70.

Las subescalas utilizadas son:

- **Agotamiento:** Sensación de fatiga y pérdida de recursos debido a la labor realizada. Comprende 5 ítems del cuestionario (1, 2, 3, 4 y 6).
- **Cinismo:** Refleja indiferencia y actitudes negativas hacia el trabajo que uno realiza. Incluye 5 ítems del cuestionario (8, 9, 13 y 14).
- **Eficacia profesional:** Autoeficacia y realización percibida en el desarrollo del trabajo. Consta de 6 ítems (5, 7, 10, 11, 12, y 15). En esta investigación, se ha invertido la variable para sumar puntuaciones en la variable Burnout, lo que puede denominar la falta de eficacia profesional.

Se han tomado los datos normativos recogidos en la nota técnica NTP-732 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo que orienta la interpretación del MBI-GS. Esta nota sitúa los niveles de burnout por los percentiles obtenidos en una muestra de 1963 trabajadores españoles de diferentes profesiones, de forma que el primer percentil agrupa los valores bajos en cada dimensión, el segundo percentil los valores medios, y el tercer percentil los valores altos. La tabla 1 recoge los datos normativos de la nota.

Tabla 1

Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de Burnout (N=1.963)

CLASIFICACIÓN	%	DIMENSIÓN		
		AGOTAMIENTO	CINISMO	EFICACIA PROFESIONAL
BAJO	<25%	<1.2	<0.5	<3.83
MEDIO	25-75%	1.3 - 2.8	0.6 - 2.25	3.84 - 5.16
ALTO	>75%	>2.9	>2.26	>5.17
MEDIA ARITMÉTICA		2.12	1.5	4.45
DESVIACIÓN TÍPICA		1.23	1.3	0.9



Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meilá y Peiró, 1989). Se trata de una revisión de administración rápida y poco costosa que consta de 12 ítems comprendidos de la versión S20/23. Presenta una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos que va de “1” (muy insatisfecho) hasta “7” (muy satisfecho). Mantiene una consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0.88 y unos niveles de validez altos. Se puede cumplimentar en 2 minutos aproximadamente y de forma auto-administrada.

La escala permite obtener una puntuación global en satisfacción laboral resultado del promedio de las puntuaciones de los ítems que la forman. La clasificación de los participantes se llevó a cabo estableciendo como puntos de corte los percentiles 33 y 66 en puntuaciones de satisfacción bajas, medias o altas. De este modo, altas puntuaciones indican mayor satisfacción laboral.

Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) (Eisenberg, Huntington, Hutchison y Sowa, 1986). Se utilizó el cuestionario de apoyo organizacional percibido adaptado al español por Ortega (2003) de la versión abreviada del SPOS de Eisenberg et al., (1986). Está compuesta por 17 ítems de los 36 originales, que se puntúan en un formato tipo Likert de 7 puntos de “1” (muy en desacuerdo) a “7” (muy de acuerdo). Los valores de cada ítem se suman para obtener una única puntuación en apoyo organizacional percibido. En muestras españolas, la escala ha mostrado índices de fiabilidad elevados, con valores del alfa de Cronbach superiores a 0.90.

La puntuación de los participantes se estableció mediante puntos de corte en los percentiles 33 y 66, agrupando en puntuaciones bajas en apoyo percibido, medias o altas. Se puede completar de forma auto-administrada, en 3 minutos aproximadamente.

Procedimiento

Se llevó a cabo un diseño transversal, utilizando una recogida de datos mediante encuesta. El muestreo fue intencionalmente realizado, tomando como criterios de inclusión que los participantes fueran mujeres y además trabajasen en Grupo Eulen.

Para la recogida de los datos, se contactó con la técnico de selección de recursos humanos de la empresa, quien se encargó de distribuir a las participantes un documento que incluía el consentimiento informado (Anexo 1), los cuestionarios empleados y una explicación de la investigación en la que se estaba participando. El consentimiento



informado reflejaba las condiciones éticas a las que se sometía el estudio. Tras éste, le seguían un total de tres cuestionarios y una ficha de datos personales, descritos en el apartado de instrumentos, cuya duración era de 10 minutos.

La entrega de los cuestionarios se realizó a través del correo corporativo de la empresa, donde se detallaban el procedimiento a seguir para responder a los cuestionarios y se ofrecía la posibilidad de consultar al investigador en caso de duda. Para evitar un sesgo de respuesta de deseabilidad, se aclaró que los cuestionarios no iban a estar, en ningún momento, en manos de cualquier persona que no fuese el investigador; la voluntariedad de la colaboración, de forma que cada persona pudiera decidir sin coacción alguna participar en el estudio; y el consentimiento informado que debían firmar o proporcionar su permiso verbal.

Los datos recopilados se codificaron en el programa informático de tipo estadístico IBM Statistics SPSS (versión 23), manteniendo un nivel de confianza mínimo del 95% ($p < 0.05$).

Resultados

Para estudiar las relaciones existentes entre las variables del estudio que aquí se presenta y los efectos posibles en sus interacciones, se estructuraron los análisis según los objetivos del trabajo y las variables que se analizaron dentro de cada uno.

Objetivo 1: Analizar el grado de Burnout y los niveles presentados en cada una de las dimensiones que lo conforman: agotamiento, cinismo, y eficacia profesional.

Para conocer las puntuaciones en las subescalas del Burnout, se crearon tres variables ordinales que agruparan las puntuaciones en bajas, medias y altas. De la misma forma, se construyó la variable Burnout con valores “Sí” y “No” para facilitar el manejo de las trabajadoras quemadas, en base a las condiciones descritas en el apartado del método. La Tabla 2 recoge el análisis descriptivo de cada dimensión:

Tabla 2

Frecuencia de las subescalas

		Frecuencia	Porcentaje válido
Cinismo	Baja	5	16.1
	Media	20	64.5
	Alta	6	19.4
	Total	31	100.0
Agotamiento	Bajo	9	29.0
	Medio	14	45.2
	Alto	8	25.8
	Total	31	100.0
Eficacia profesional	Baja	0	0
	Media	22	71.0
	Alta	9	29.0
	Total	31	100.0



Con respecto al síndrome de estar quemado, ninguna de las participantes de la muestra cumplió los requisitos para considerar el Burnout. Por lo que, para los análisis utilizados en el resto de los objetivos, se utilizó la puntuación total de la variable Burnout en cada una de las participantes.

Objetivo 2: Analizar la influencia de las distintas variables sociodemográficas (edad, relación de pareja, número de hijos, nivel de estudios) y su influencia en cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Se llevaron a cabo análisis de conjuntos de variables. Puesto que ninguna de las participantes había obtenido puntuaciones para cumplir las condiciones que diagnosticaran el síndrome de burnout, se realizaron directamente modelos de regresión lineal múltiple tanto con cada una de sus dimensiones como con las puntuaciones totales en burnout. En primer lugar, para averiguar la potencia estadística para cada regresión y el tamaño de efecto, se utilizó el programa G*Power 3 (Faul, Erdfelder, Buchner y Lang, 2009) para 4 variables predictoras, 1 *g*/ cada una y $\alpha = .05$. Todo ello para un tamaño de muestra, $N = 31$.

A continuación, se ejecutó el análisis de regresión múltiple para predecir la puntuación en cada subescala. En un principio, el modelo no cumplió el supuesto de no-colinealidad, ya que hubo ausencia de autovalores cercanos a 0, así como índices de condición inferiores a 15. Ante esto, se escogió transformar la variable edad siguiendo la indicación de Bryk y Raudenbush (2002) de centrar las puntuaciones, restando a cada una su media.

Los resultados de un nuevo análisis de regresión múltiple indicaron una tolerancia inferior a .20 y un factor de inflación de la varianza cercano a 1 en todas las variables independientes. Además, los autovalores se encontraron próximos a 0 y los índices de condición no superaron el valor 15. Por todo ello, se descartó la colinealidad entre variables. Además, se comprobó la homocedasticidad con la prueba *F* de Levene. Finalmente, no se encontraron relaciones significativas con ninguna de las variables independientes, salvo con el nivel de estudios alcanzado.

Nivel de estudios

Se encontró una ecuación no significativa $F(4,26) = 1.45$, $p < .246$, con un R^2 de .182. El tamaño de efecto fue grande (0.22) y una potencia estadística de $1 - \beta = .71$. De esta forma, existe una relación significativa entre el nivel de estudios alcanzado y el



cinismo, por lo que niveles altos en el primero predecirán puntuaciones altas en el segundo. La tabla 3 recoge el coeficiente de regresión para la dimensión cinismo.

Tabla 3

Coefficientes de regresión

Modelo		Beta	<i>t</i>	Sig.
1	(Constante)		-.546	.590
	EA	.407	2.192	.038

a. Variable dependiente: Cinismo

Nota: EA = Estudios Alcanzados

Posteriormente, se encontró un modelo significativo $F(4,26) = 3.081, p < .033$, con un R^2 de .322. El tamaño de efecto fue grande (0.47) y una potencia estadística de $1 - \beta = .96$. Asimismo, hubo una relación significativa entre los estudios alcanzados y las puntuaciones totales en Burnout. De este modo, niveles altos de estudios predecirán altas puntuaciones. La tabla 4 recoge el coeficiente de regresión para las puntuaciones.

Tabla 4

Coefficientes de regresión

Modelo		Beta	<i>t</i>	Sig.
1	(Constante)		3.388	.002
	EA	.360	2.131	.043

a. Variable dependiente: BurnoutPunt

Nota: EA = Estudios Alcanzados

Objetivo 3: Analizar la influencia de las distintas variables laborales (el apoyo organizacional percibido, la satisfacción laboral, los turnos de trabajo y los años en la empresa), y su influencia en cada dimensión del Burnout.

Al igual que en el anterior objetivo, por problemas de colinealidad, homocedasticidad y normalidad, se centraron las puntuaciones de la satisfacción laboral y el apoyo organizacional percibido. Además, se comprobó la homocedasticidad con la prueba *F* de Levene. De esta forma, se cumplieron los supuestos para la regresión lineal múltiple. Finalmente, se encontraron relaciones significativas únicamente con la satisfacción laboral, por lo que el resto de variables no tuvieron la misma determinación.

Satisfacción laboral

Se halló un modelo de regresión significativo $F(4,26) = 2,806$, $p < .046$, con un R^2 de .302. el tamaño de efecto fue grande (0.43) y la potencia estadística de $1 - \beta = .94$. A su vez, se encontró una relación significativa inversa entre la satisfacción laboral y el cinismo, por lo que puntuaciones bajas en la primera predecirán puntuaciones altas en la segunda. La tabla 5 recoge el coeficiente de regresión para la dimensión cinismo.

Tabla 5

Coefficientes de regresión

Modelo		Beta	<i>t</i>	Sig.
1	(Constante)		4.038	.000
	SL	-.585	-3.013	.006

a. Variable dependiente: Cinismo

Nota: SL = Satisfacción Laboral

Del mismo modo, se encontró una ecuación no significativa $F(4,26) = 2,404$, $p < .075$, con un R^2 de .27. El tamaño de efecto fue grande (0.37) y la potencia estadística de $1 - \beta = .9$. Hubo una relación significativa negativa con la satisfacción laboral, por lo que, menores puntuaciones en satisfacción predecirán mayor agotamiento. La tabla 6 recoge el coeficiente de regresión para la dimensión agotamiento.

Tabla 6

Coefficientes de regresión

Modelo		Beta	<i>t</i>	Sig.
1	(Constante)		3.630	.001
	SL	-.423	-2.134	.042

a. Variable dependiente: Agotamiento

Nota: SL = Satisfacción Laboral



Por último, se halló un modelo significativo $F(4,26) = 2.71$, $p < .05$, con un R^2 de .294. El tamaño de efecto fue grande (0.42) y una potencia estadística de $1 - \beta = .93$. Además, se encontró una relación significativa inversa entre la satisfacción laboral y las puntuaciones en el síndrome. De este modo, las puntuaciones aumentan conforme la satisfacción laboral es menor. La tabla 7 recoge el coeficiente de regresión para las puntuaciones totales en Burnout.

Tabla 7*Coeficientes de regresión*

Modelo		Beta	<i>t</i>	Sig.
1	(Constante)		6.872	.000
	SL	-.502	-2.574	.016

a. Variable dependiente: BurnoutPunt

Nota: SL = Satisfacción Laboral

Los tamaños de efecto encontrados son grandes, por lo que apunta a que los efectos significativos probablemente existan a nivel poblacional.

Discusión y conclusiones

A través de los hallazgos obtenidos en esta investigación, se pueden extraer algunas conclusiones sobre las hipótesis inicialmente planteadas. Para ello, se argumentan cada objetivo en relación a los resultados y a la literatura encontrada.

Objetivo 1: Analizar el grado de Burnout y los niveles presentados en cada una de las dimensiones que lo conforman: agotamiento, cinismo, y eficacia profesional.

Como objetivo descriptivo, se esperaba obtener niveles de burnout en la muestra de mujeres trabajadoras de la investigación. Los resultados obtenidos no mostraron ninguna participante que cumpliera las condiciones necesarias para considerarla quemada. A su vez, se hayan pocas participantes con altos niveles en cinismo y agotamiento, existiendo una ausencia de casos con baja realización personal. La ausencia de participantes con burnout puede deberse al pequeño tamaño de la muestra.

Objetivo 2: Analizar la influencia de las distintas variables sociodemográficas (la edad, la relación de pareja, el número de hijos, el nivel de estudios) y su relación con cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Con respecto al segundo objetivo, tan solo la última variable sociodemográfica tuvo relación con las puntuaciones totales del burnout y las dimensiones del síndrome. El nivel de estudios mostró una influencia positiva con el cinismo y con las puntuaciones totales en burnout, y también con el agotamiento, aunque de forma no significativa. Estos resultados son los esperables, ya que aquellas personas con niveles de estudios superiores, muestran una mayor propensión a alcanzar mayores puntuaciones en burnout y sus escalas (García, 2007; Maslach, 2009). Para el resto de variables, la edad puede causar alguna que otra discrepancia, debido a que hay estudios que encuentran relaciones inversas con el burnout y otros no encuentran diferencias concluyentes. En esta investigación, se esperaba que las mujeres jóvenes presentaran mayores niveles de burnout, sin embargo, no hay resultados que indiquen alguna diferencia, lo que sitúa a este estudio en la línea de autores como Obrero, Moreno, Gómez y Delgado (2014). Atendiendo a otra de las variables, se conjeturaba una relación positiva entre la ausencia de una pareja estable y la aparición de burnout, sin embargo, tampoco hubo relaciones significativas, rebatiendo lo esperado. No obstante, existen investigaciones cuyos hallazgos con la relación de pareja son semejantes (Gil-Monte y Peiró, 1997). Para el número de hijos tampoco hubo relaciones directamente significativas como inicialmente se esperaba, esto queda apoyado por estudios como Averages, Borda y López (2010).



Objetivo 3: Analizar la influencia de las variables laborales (el apoyo organizacional percibido, la satisfacción laboral, los turnos de trabajo y los años en la empresa), y su relación con cada dimensión del Burnout.

La relación de las variables sociolaborales con el síndrome de burnout y sus dimensiones supone otro de los objetivos programados. La satisfacción laboral mostró una influencia negativa con el cinismo, con el agotamiento y con las puntuaciones totales en Burnout. Los resultados mostraron que aquellas mujeres que consideran tener una baja satisfacción con su trabajo, obtienen niveles altos en las dimensiones del síndrome de estar quemado. Los resultados coinciden con otros estudios que respaldan estos hallazgos (Moreno-Jiménez, Ríos-Rodríguez, Canto-Ortiz, San Martín-García y Perles-Nova, 2010; Ramírez y Lee, 2011; García, Peña, León, Camacho y Mateos, 2013). Es por ello que a medida que la satisfacción laboral es mayor, las puntuaciones del Burnout disminuyen. Para el resto de variables como el apoyo organizacional percibido, no hay una coincidencia entre estudios que apunten a alguna dirección. En este trabajo, se suponía encontrar una relación negativa entre el apoyo de la empresa y la aparición del burnout, pero los resultados no aprecian alguna diferencia, impidiendo confirmar lo reflejado por autores como (Cosano, Hombrados y Castilla, 2014; Beltrán, Moreno, López, Estrada y Hernández, 2015). Considerando otras variables, se esperaba que los años en la empresa tuvieran una relación negativa con la aparición del burnout, no obstante, tampoco se encontraron relaciones significativas. A pesar de ello, existen investigaciones como Pérez (2014) cuyos hallazgos con la antigüedad en la empresa son similares. Para los turnos de trabajo, tampoco se estimaron relaciones significativas como se esperaba en un principio, esto queda apoyado por estudios como Neves, Oliveira y Alves (2014).

Con los resultados hallados en esta investigación, se añade otro estudio que apoya la idea de la existencia de variables sociodemográficas y sociolaborales cuya presencia modula la aparición o la ausencia del estrés crónico, así como el síndrome de estar quemado por el trabajo. Esta idea permanece apoyada por varias investigaciones (Deschamps, Olivares, De la Rosa y Asunsolo, 2011; Beltrán et al., 2015; Campos, 2015). En este caso, el nivel de estudios alcanzado predice puntuaciones altas en burnout y la satisfacción laboral funciona como amortiguador de las dimensiones del síndrome de estar quemado.



En general, se ha comprobado que las variables utilizadas para conocer su relación con el síndrome de estar quemado pueden predecir las puntuaciones en cada una de sus dimensiones en mayor o menor medida. Sin embargo, existen una serie de limitaciones que podrían ser tenidas en cuenta para futuras investigaciones. En primer lugar, los resultados de este estudio están basados en una muestra pequeña de 31 sujetos, en el cual se contaban con trabajadoras de distintas oficinas de Andalucía Occidental, como se puede ver en el apartado de Participantes. Sería preferible para futuros estudios poseer una muestra más homogénea y con un mayor número de participantes, y con ello, más representativa de la población. En segundo lugar, el método de recogida de datos a través del correo corporativo puede suponer un problema de validez por el número de variables extrañas que pueden estar presentes en la realización de los cuestionarios (deseabilidad social, la situación personal en la que se encuentra la participante, elementos distractores del ambiente, etc.). En tercer lugar, el cuestionario MBI-GS es un instrumento con un índice de fiabilidad medio, con un valor $\alpha = 0.70$, por lo que sería preferible utilizar un cuestionario con mayor índice de fiabilidad.

Por todo lo expuesto en este estudio, se considera importante seguir trabajando, estudiando y promocionando la salud física y psicológica de estas mujeres a través de tareas que disminuyan los efectos negativos que pueden sufrir en su trabajo. Entre ellas, sería complementar los cursos de riesgos laborales que se imparten en las empresas con información básica de los efectos del estrés y el burnout, así como saber identificar sus síntomas. Esto ayudaría a reconocer la tensión física y psicológica en la que se encuentran y que también puede afectar a los compañeros que se incluyen en el mismo entorno laboral. Conociendo los efectos positivos de la satisfacción laboral y el apoyo organizacional percibido, sería interesante por parte de las organizaciones y las empresas fomentar estas características e incentivar el cuidado de sus trabajadoras, lo que no solo llevaría a la disminución del número de personas con burnout, sino que conllevaría un decremento en las bajas. En definitiva, implantar un factor de protección que podría ser la columna vertebral para futuros programas de prevención en atención a las mujeres trabajadoras en ámbitos no asistenciales.

Referencias bibliográficas

- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S. y Ledesma, J.A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26(2), 222-226. doi:10.7334/psicothema2013.282
- Avargues, M.L. (2006). *El core of burnout y los síntomas de estrés del personal de la universidad de Sevilla: Prevalencia, factores psicosociales y análisis del efecto mediador de la competencia personal percibida*. (Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla). Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/24405>
- Avargues, M.L., Borda, M. y López, A.M. (2010). El Core of Burnout y los Síntomas de Estrés en el Personal de Universidad. Prevalencia e Influencia de Variables de Carácter Sociodemográfico y Laboral. *Boletín de psicología*, 99, 89-101. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N99-5.pdf>
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., López, T. M. T., Estrada, J. G. S., & Hernández, F. D. M. (2015). Factores socio-demográficos y laborales, apoyo social, autoestima y Síndrome de Burnout, en trabajadores de tiendas de abarrotes de Guadalajara, México. *Revista Facultad de Ciencias de la Salud UDES*, 1(1), 18-24. doi: 10.20320/rfcsudes.v2i1.245
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. 1: la actividad laboral en su contexto* (pp.347-394). Madrid. Síntesis.
- Bryk, A.S. y Raudenbush, S.W. (2002). *Hierarchical linear models. Applications and data analysis methods* (2ªed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Campos, A. (2015). *Burnout en amas de casa: el cuidado de familiares enfermos de Alzheimer*. (Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla). Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/41030>
- Cosano, F., Hombrados, M.I. y Castilla, R. (2014). Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social en el burnout y la satisfacción laboral en el Trabajo Social. En E. Pastor, M.T. Martínez, M. Avilés y Y. Doménech (Eds), *El trabajo social ante el reto de la crisis y la educación superior* (pp.927-934). Murcia. Universitat.

- Deschamps, A., Olivares, S.B., De la Rosa, K.L. y Asunsolo, A. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(224), 224-241. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n224/original3.pdf>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. y Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59. doi:10.1.1.529.8528&rep=rep1&type=pdf
- Evolahti, A., Hultell, D. y Collins, A. (2013). Development of burnout in middle-aged working woman: A longitudinal study, *Journal of Women's Health*, 22(1), 94-103. doi: 10.1089/jwh.2012.3507
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A. y Lang, A.G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41, 1149-1160. Recuperado de <http://www.gpower.hhu.de/>
- Fernández, L., González, A. y Trianes, M.V. (2015). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, optimismo-pesimismo y autoestima en estudiantes universitarios. *Electronic Journal of research in educational psychology*, 13(1), 111-130. doi: 10.14204/ejrep.35.14053
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30, 159-165.
- García, J.M. (2007). *Estudio sobre variables de personalidad y organizacionales que influyen en el síndrome de burnout en los trabajadores de un hospital psiquiátrico penitenciario*. (Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla). Recuperado de http://fondosdigitales.us.es/media/thesis/657/Y_TD_PS-PROV3.pdf
- García, D., Peña, M.P., León, E., Camacho, B. y Mateos, A. (2013). Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de satisfacción laboral. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, 2, 33-40. Recuperado de http://digibug.ugr.es/handle/10481/27614#.WLG_YPnhDIU
- García-Jarillo, M., De Francisco, C. y Garcés de los Fayos, E. J. (2016). El síndrome de burnout en deportistas: estudio piloto sobre la percepción del psicólogo

- deportivo a través del método Delphi. *Cuadernos de psicología del deporte*, 16(1), 243-250. Recuperado de <http://revistas.um.es/cpd/article/view/254601>
- Gil-Monte, P.R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo*, 7(1), 3-10.
Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/%0D/pe/v7n1/v7n1a01.pdf>
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en su trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.
Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17083203>
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M. y Valcárcel, P. (1996). Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6(2), 43-63. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/263235821_Influencia_de_las_variabl es_de_caracter_sociodemografico_sobre_el_sindrome_de_burnout_Un_estudio_en_una_muestra_de_profesionales_de_enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/263235821_Influencia_de_las_variabl_es_de_caracter_sociodemografico_sobre_el_sindrome_de_burnout_Un_estudio_en_una_muestra_de_profesionales_de_enfermeria)
- Grau, R., Salanova, M. y Peiró, J.M. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 30(1-3), 311-321. Recuperado de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/414/334>
- INE. (2016). *Demografía y Población de España*. Disponible en: http://www.ine.es/inebaseDYN/cp30321/cp_inicio.htm
- INE. (2017). *Encuesta de la Población Activa (EPA) Cuarto Trimestre 2016. Notas de Prensa 7 Febrero 2017*. Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595#

- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986): *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Maslach C. (2009). *Comprendiendo el burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.
Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/C&T32.pdf>
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). *The truth about Burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2(2), 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls, (eds), *Social Psychology of health and illness*. Hillsdale, N.J: Erlbaum.
- Medina, G. y García, F. E. (2002). Burnout, locus de control y deportistas de alto rendimiento. *Cuadernos de psicología del deporte*, 2(2), 29-42.
Recuperado de <http://revistas.um.es/cpd/article/view/111791>
- Ministerio de empleo y asuntos sociales (2011). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Disponible en:
<http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/menuitem.5b1d9d00d20222ec0d144976805053a0/?vgnnextoid=ebe314a00b539210VgnVCM1000008130110aRCRD>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R. y Escobar, E. (2001). La evaluación del Burnout profesional. Factorización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-77. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>
- Moreno-Jiménez, M.P., Ríos-Rodríguez, M.L., Canto-Ortiz, J., San Martín-García, J. y Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265.
doi: 10.5093/tr2010v26n3a8
- Neves, V.F., Oliveira, A.F. y Alves, P.C. (2014). Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional. *Psico*, 45(1), 45-54.
doi: 10.15448/1980-8623.2014.1.12520



- Obrero, D., Moreno, M., Gómez, M.J. y Delgado, A.D. (2014). Estudio de prevalencia sobre el síndrome de Burnout o Desgaste Profesional en los Cirujanos Ortopédicos de Andalucía. *Revista de la Sociedad Andaluza de Traumatología y Ortopedia*, 31(2), 9-16. Recuperado de <http://www.portalsato.es/documentos/revista/Revista14-2/2014-2.%2002.pdf>
- Pérez, J.J. (2014). *Burnout en trabajadores del Complejo Asistencial Universitario de León*. (Tesis Doctoral, Universidad de León).
- Rabasa, B., Figueiredo, H., Gil-Monte, P.R. y Llorca, M. (2016). El papel de la culpa en la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la inclinación al absentismo de profesores de Enseñanza Secundaria. *Revista de psicodidáctica*, 21(1), 103-119. doi: 10.1387/RevPsicodidact.13076
- Ramírez, M. y Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis*, 30, 1-15.
doi: 10.4067/S0718-65682011000300020
- Rodríguez, F.J., Rubin, A., Bringas, C., Álvarez, E. y Herrero, J. (2015). Efecto del clima emocional en el desarrollo del estrés laboral del funcionario penitenciario. *Ansiedad y estrés*, 21(2-3), 195-205. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Carolina_Bringas_Molleda/publication/292103943_Efecto_del_clima_emocional_en_el_desarrollo_del_estres_laboral_del_funcionario_penitenciario_Un_estudio_predictivo/links/56a8e4e008ae40c538a8eef9.pdf
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 116, 177-134.
Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/152.pdf>
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles el Psicólogo*, 29(1), 59-67.
Recuperado de <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Soares, J.J.F., Grossi, G. y Sundin, Ö. (2007). Burnout among women: Associations with demographic/socio-economic, work, life-style and health factors. *Archives of Women's Mental Health*, 10(2), 61-72. doi: 10.1007/s00737-007-0170-3



Sundin, Ö., Soares, J., Grossi, G. y Macassa, G. (2011). Burnout Among Foreign-Born and Native Swedish Women: A Longitudinal Study. *Women & Health*, 51(7), 643-660 doi: 10.1080/03630242.2011.618529

Torrico, E. y Garrido, M. R. (2013). Estrés, ansiedad y depresión. *Arteterapia en el ámbito de la Salud Mental*, 21-28.

Walsh, J. (2013). Gender, the work-life interface and wellbeing: A study of hospital doctors. *Gender, Work and Organization*, 20(4), 439-453.
doi: 10.1111/j.1468-0432.2012.00593.x

Zabel, R.H. y Zabel, M.K. (1982). Factors in burnout among teachers of exceptional children. *Exceptional Children*, 49(3), 261-263. Disponible en <https://0-search.proquest.com.fama.us.es/docview/616733325?>

Anexos

Anexo 1. Batería de pruebas psicológicas



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, D. / Dña.
con DNI nº acepto participar voluntariamente en el estudio
dirigido por Pedro Nolasco Franco Pineda, alumno de la Facultad de Psicología de la
Universidad de Sevilla para la realización de su Trabajo Fin de Grado en el Departamento de
Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico.

Así, firmo para indicar mi participación y consentimiento de forma voluntaria en la
investigación, y confirmar además que:

- He sido informado que en cualquier momento puedo renunciar a participar y retirarme de la investigación.
- Mi identidad y mis datos personales serán tratados de manera confidencial, protegidos bajo las garantías de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- He sido informado sobre los procedimientos y objetivos de esta investigación antes de mi participación en ella. Si lo deseo, esta información podrá ser ampliada una vez concluida mi participación.

Firma:

Lugar y fecha:



Instrumento en versión española (ver Salanova et al., 2000) del MBI- General Survey. Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996).

A continuación, ponemos a su disposición un conjunto de preguntas que están destinados a conocer cómo se relaciona usted con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Los resultados sólo serán utilizados para uso estrictamente académico y se ajustarán al manejo confidencial que éticamente esto implica.

Por favor, lea despacio las orientaciones y responda con sinceridad; recuerde que de su respuesta dependen nuestras acciones. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar. Si tiene alguna duda, no demore en preguntar.

Para comenzar, complete los datos siguientes, que servirán para identificarlo. En las preguntas donde aparecen varias opciones, rodee con un círculo la respuesta deseada.

Edad: **Sexo:** 1. Hombre 2. Mujer

Estado civil: 1. Con pareja estable 2. Pareja no estable 3. Sin pareja

Número de hijos: (si no tiene, ponga 0) **Años y meses en la empresa:**

Estudios alcanzados: 1. ESO o FP medio 2. Bachiller o FP superior 3. Universidad

Turnos de trabajo: 1. Jornada completa 2. Tiempo parcial (Turnos)

Para finalizar, conteste con sinceridad, como en las ocasiones anteriores, las siguientes frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número que correspondiente. Recuerde, sus respuestas son confidenciales.

	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo						
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo						
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo						
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí						
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo						
6	Estoy "quemado" por el trabajo						
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización						
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto						
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo						
10	En mi opinión, soy bueno en mi puesto						
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo						
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto						
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo						
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo						
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas						



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Algo 5.0 Bastante 6.0 Muy 7.0



Instrumento en versión española (ver Ortega, 2003) del Survey of Perceived Organizational Support Eisenberg et al., (1986)

Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes frases. Para ello, escriba en cada cuadrícula el número correspondiente según la siguiente escala. No hay respuestas correctas e incorrectas, queremos conocer su visión personal sobre la compañía u organización para la cual trabaja. Le solicitamos su más sincera opinión sobre cada una de las afirmaciones. Recuerde contestar a todas las frases.

1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Levemente en desacuerdo	En duda	Levemente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo
1.	La organización valora mi contribución a su desarrollo					
2.	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme lo haría					
3.	La organización no aprecia mis esfuerzos adicionales					
4.	La organización considera encarecidamente mis objetivos y valores					
5.	La organización ignora cualquier queja mía					
6.	La organización desatiende mis intereses cuando adopta decisiones que me afectan					
7.	Cuando tengo un problema puedo contar con la ayuda de la organización					
8.	La organización realmente se ocupa de mi bienestar					
9.	La organización está dispuesta a ayudarme para que realice mi trabajo lo mejor posible					
10.	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría					
11.	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial					
12.	La organización se interesa por mi satisfacción en el trabajo					
13.	Si tuviera oportunidad, la organización se aprovecharía de mí					
14.	La organización muestra muy poca preocupación por mí					
15.	La organización se interesa por mis opiniones					
16.	La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo					
17.	La organización procura que mi trabajo sea lo más interesante posible					