

Relación entre los factores de burnout y la irritación en el entorno laboral.

Isabel Rodríguez Vallina

ladeasturias@uoc.edu

Tutor: Joan Boada Grau

01/02/2021

Trabajo final de máster

Curso 2020-21, semestre 1

Índice

Abstract/Resumen	4
INTRODUCCIÓN	5
1. EL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO POR EL TRABAJO (SQT) O “BURNOUT”	6
1.1. Antecedentes y definición	6
1.2. Factores o desencadenantes del síndrome	7
1.3. Sintomatología y consecuencias	8
2. LA IRRITACIÓN	9
2.1. Irritación cognitiva o rumiación.....	9
2.2. Irritación emocional o irritabilidad	11
3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS	14
4. METODOLOGÍA	14
4.1. Participantes	14
4.2. Instrumentos	15
4.2.1. <i>Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach y</i>	15
4.2.2. <i>Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2005a).</i>	16
4.2.3. <i>Escala de Irritación (Irritation Scale, IS) (Mohr, 1986; Mohr, Müller, Rigotti, Aycan y Tschan, 2006).</i>	17
4.3. Procedimiento.....	17
4.4. Análisis de Datos.....	17
4.4.1. <i>Análisis univariante</i>	17
4.4.2. <i>Análisis bivariante</i>	17
4.4.3. <i>Análisis multivariante</i>	18
5. RESULTADOS	18
5.1. Descriptivos.....	18
5.2. Análisis de correlaciones	19
5.3. Análisis de regresión	19
5.3.1. <i>Análisis de regresión por pasos para la Irritación Emocional</i>	19
5.3.2. <i>Análisis de regresión por pasos para la Irritación Cognitiva</i>	20
6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	25

Abstract/Resumen

El presente estudio busca analizar la relación entre dos de los efectos psicosociales de la exposición al estrés en el entorno laboral: el Síndrome de estar Quemado en el Trabajo (SQT) o burnout, y la Irritación, en sus dos vertientes: cognitiva o rumiación y emocional o irritabilidad.

El SQT surge como una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento, y no solo tiene un alto impacto en la salud y calidad de vida del trabajador, sino que tiene consecuencias a nivel organizacional, como son el incremento del absentismo, rotación y abandono del trabajo, la disminución en compromiso, o el deterioro en la calidad del trabajo.

La irritación se puede definir como un estado de agotamiento psicológico progresivo que no puede paliarse con los descansos normales, y, al igual que el SQT, tiene consecuencias tanto en la salud de los trabajadores (problemas psicológicos, depresión, fatiga, etc.), como en el bienestar de la organización (aparición de comportamiento laboral contraproducente). El trabajo persigue profundizar en la relación entre ambos conceptos y analizar si los factores de burnout resultan ser un buen predictor de los factores de irritación.

Mediante la aplicación de dos cuestionarios de burnout: (Maslach Burnout Inventory – General Survey, (1996) y el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (2005) y uno de irritación (Irritation Scale (1986)), a una muestra de trabajadores en activo, hemos obtenido resultados que avalan, al menos parcialmente, las hipótesis, es decir, que la irritación, tanto emocional como cognitiva, se ve influenciada por ciertos factores de burnout.

Palabras clave: Burnout, Síndrome de estar quemado por el trabajo, Irritación Emocional, Irritación Cognitiva, Rumiación, Irritabilidad.

The present study seeks to analyze the relation between two of the psychosocial effects of exposure to stress in the work environment: Burnout Syndrome, and Irritation, in its two aspects: cognitive irritation or rumination and emotional irritation or irritability.

Burnout arises as a response to stress when the individual's coping strategies fail, and it has a high impact not only on the health and quality of life of the worker, but also at the organizational level, such as increased absenteeism, turnover and job abandonment, decreased commitment, or deterioration in work quality.

Irritation can be defined as a state of progressive psychological exhaustion that cannot be alleviated with normal rest, and, like burnout, it has consequences for both the health of workers (psychological problems, depression, fatigue, etc.), as well as the well-being of the organization (appearance of counterproductive work behavior). This paper seeks to analyze the link between both concepts and to assess whether burnout factors turn out to be a good predictor of irritation factors.

By applying two burnout questionnaires: (Maslach Burnout Inventory - General Survey, (1996) and the "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (2005)", and one irritation measuring instrument (Irritation Scale (1986)), to a sample of active workers, we have obtained results that support, at least partially, the hypotheses; that is, that irritation, both emotional and cognitive, is influenced by certain burnout factors.

Keywords: Burnout syndrome, Emotional Irritation, Cognitive Irritation, Rumination, Irritability

INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo, los estudios en prevención de riesgos laborales han puesto su foco en los accidentes que conllevan riesgos o daños físicos para los trabajadores, dejando en un segundo plano los riesgos psicosociales, un área en la que tradicionalmente ha habido menos aceptación o tolerancia. Los efectos en la salud de los trabajadores de los accidentes laborales son claros, pero de la misma forma los efectos en la salud de los trabajadores de las cargas psíquicas o las condiciones psicosociales del trabajo pueden derivar en patologías tanto físicas como psicológicas con graves consecuencias tanto para los individuos como para las organizaciones.

El síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT) o síndrome del burnout es una patología sufrida por numerosos trabajadores y que lleva siendo estudiada más de cuarenta años, especialmente en el ámbito sanitario o educativo. Pese a que resulta difícil encontrar datos de prevalencia general fuera de estudios en ámbitos específicos, existe consenso sobre el hecho de que el burnout es un importante problema individual, social y organizacional.

Junto a la investigación sobre el SQT, y en relación al creciente interés en el estudio de las respuestas emocionales a los estresores del trabajo, de forma más reciente surgen los estudios relacionados con la irritación como variable relacionada con el estrés laboral. La irritación, tanto cognitiva como emocional, de forma similar al burnout, puede desembocar en problemas psicológicos.

El presente estudio busca profundizar en la relación entre ambos conceptos: burnout e irritación, y analizar cómo los factores del burnout inciden en la respuesta emocional de los individuos a través de los dos componentes de la irritación, el cognitivo o rumiación, y el emocional o irritabilidad

Justificación

El impacto psicológico del trabajo en los individuos siempre ha sido un área de mi interés. En un entorno globalizado e “hiperconectado”, la línea que limita el trabajo y la vida no laboral se ha vuelto cada vez más borrosa. Ordenadores portátiles, smartphones y otras formas de tecnología de comunicación móvil han cambiado la forma en que trabajamos (y más aún en el entorno de teletrabajo). Pese a que esta flexibilidad puede ser bienvenida para algunos, otros se sienten abrumados, sobrecargados y agotados debido a las expectativas de una disponibilidad constante.

En numerosas ocasiones he observado las consecuencias psicológicas de los estresores del trabajo en mis compañeros, subordinados y en mí misma (especialmente en forma de Irritación Cognitiva), por lo que el estudio de la forma en que las condiciones psicosociales del trabajo provocan respuestas, a veces extremas, en los trabajadores, me parece especialmente relevante en el momento actual.

Objetivo y alcance

El presente trabajo busca profundizar en la relación entre el síndrome de estar quemado por el trabajo y la irritación, analizando la influencia que los factores de burnout ejercen sobre los factores de irritación (cognitiva y emocional).

Comenzaremos situando el marco teórico, definiendo ambos conceptos y profundizando en los estudios más relevantes sobre la materia. Describiremos la metodología empleada y los instrumentos empleados para la obtención de datos (MBI y CESQT para la medición del burnout, y la Escala de Irritación (IS) para la medición de la irritación). Tras el análisis de los resultados, resumiremos el cumplimiento de las hipótesis planteadas y el encaje de estos resultados en otros estudios sobre la materia.

1. EL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO POR EL TRABAJO (SQT) O “BURNOUT”

1.1. Antecedentes y definición

Pese a que las primeras investigaciones sobre el síndrome del "burnout" de Freudenberger (1974) y Maslach (1976) se centraban principalmente en profesionales en el ámbito de los servicios asistenciales, otros estudios confirman que el síndrome de estar quemado en el trabajo está presente en cualquier profesión y es actualmente considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes.

El burnout es descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". Freudenberger asegura que el síndrome de Burnout se refleja en síntomas tanto físicos (agotamiento, fatiga, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, insomnio, dificultad respiratoria) como conductuales (frustración, irritación).

Maslach y Jackson (1981) definen el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas". El agotamiento emocional se refiere a un sentimiento de vacío y a una disminución de los propios recursos emocionales y al agotamiento ante las exigencias de la tarea. La despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, desapego, y sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo y a una actitud negativa hacia uno mismo y el propio trabajo, con sentimientos de irritabilidad y baja autoestima.

Schaufeli y Enzmann (1998) ofrecen la siguiente definición del burnout: "estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos 'normales' que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo". Como vemos, esta definición mantiene el enfoque tridimensional del síndrome propuesto anteriormente.

Como último ejemplo de definición del síndrome, nombraremos a Gil Monte y Peiró (1997), que afirman que "desde una perspectiva psicosocial el síndrome de quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja".

En su publicación en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones "Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?" (2003), Gil Monte hace un recorrido a través de las diferentes denominaciones del síndrome y propugna la importancia de utilizar una denominación única para aludir en español a la patología denominada en inglés "burnout syndrome", y concluye proponiendo la denominación "síndrome de quemarse por el trabajo" frente a denominaciones alternativas, ya que al hablar del síndrome de quemarse por el trabajo se desvía el foco de atención hacia el trabajo y no hacia el trabajador, evitando de esta forma estigmatizarle, "al tiempo que se previene el desarrollo de posibles sentimientos de culpa o de vergüenza que pueden agravar el problema al individuo, al entender éste que él es el culpable de lo que le está ocurriendo."

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención (NTP) 704, define el síndrome de estar quemado por el trabajo como "una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que

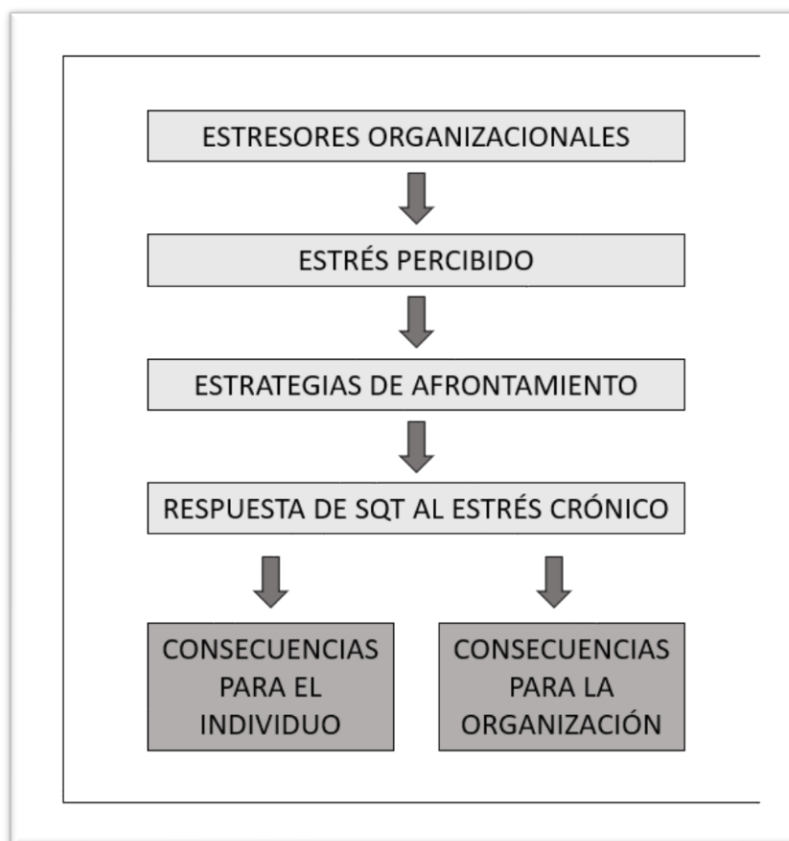
se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización."

1.2. Factores o desencadenantes del síndrome

El SQT surge como una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento. Ello no implica situar el origen o la causa en un fallo en la estructura o en la funcionalidad psíquica del trabajador, sino que son las demandas, fundamentalmente emocionales, las que sobrepasan la capacidad y "tolerancia" del trabajador a las mismas.

El gráfico 1 muestra el modelo de desarrollo del SQT según la NTP 704, que recoge que la exposición a factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral, unido a unas determinadas variables de personalidad (características individuales o del entorno), pueden resultar en la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en el SQT.

Gráf. 1. Modelo de desarrollo del SQT



Fuente: NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación

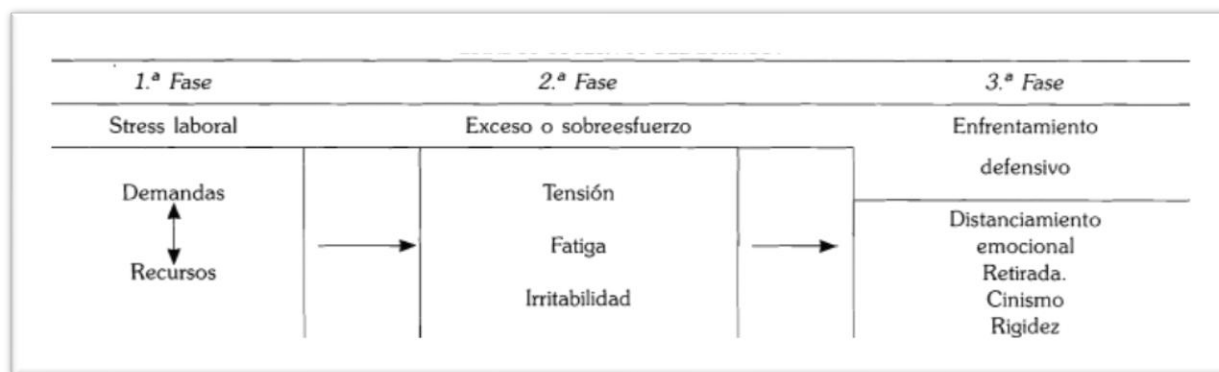
Algunos ejemplos de estresores organizacionales podrían ser: escasa autonomía en la toma de decisiones, falta de desarrollo profesional, sobrecarga de rol, estilo de liderazgo inadecuado, desigualdad, conflictos interpersonales entre compañeros, falta de apoyo y cooperación, entre otros.

Los estresores organizacionales, unidos a ciertos aspectos de la personalidad, como un alto grado de empatía e idealismo, perfeccionismo, baja autoeficacia o baja autoestima, pueden desembocar en el SQT, cuando no se cumplen las expectativas profesionales o se percibe que

hay un desequilibrio entre demandas y recursos y que la relación esfuerzo-recompensa no está equilibrada.

Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) contemplan tres fases en el origen del síndrome del burnout, al que consideran un proceso continuo, que no surge de manera repentina sino que emerge paulatinamente e incrementa en severidad.

Gráf. 2. Estados sucesivos del burnout según Álvarez Gallego y Fernández Ríos



Fuente: Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (II): Estudio empírico de los profesionales gallegos del área de Salud Mental. Revista de la Asociación Española de Neurosiquiatría, vol. 11, núm. 39, p. 267- 273. R <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>

En una primera fase, las demandas en el entorno laboral exceden a los recursos llevando a una situación de estrés. En la segunda fase, cuando estas demandas sobrepasan las estrategias de afrontamiento, se produce un exceso o sobreesfuerzo y aparecen la tensión, la fatiga y la irritabilidad. Es en la tercera fase donde aparecería el "burnout", cuando "se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas", y que incluirían una actitud defensiva, el distanciamiento emocional, el cinismo o la rigidez entre otras.

1.3. Sintomatología y consecuencias

En cuanto a las consecuencias del síndrome del burnout para el individuo, existen numerosos estudios sobre la sintomatología asociada, y los resultados tienden a destacar la relevancia del agotamiento emocional (Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach y Jackson 1982; Schaufeli y Enzman, 1998).

Gallego y Ríos (1991) proponen una agrupación de los síntomas en 4 áreas, que también recoge la NTP 705:

- Psicosomáticos: agotamiento, fatiga, malestar general, dolores de cabeza, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, dolores musculares, hipertensión entre otros.
- Conductuales: absentismo, problemas de adicción, aumento de la conducta violenta, hiperactiva, o de alto riesgo, cambios de humor.
- Emocionales: Irritabilidad, baja autoestima, soledad y alienación, distanciamiento afectivo y sentimientos depresivos.
- Defensivos (actitudinales según la NTP): desplazamiento de afectos, desconfianza, apatía, cinismo, etc.

Junto a estos síntomas se produce una disminución de la calidad de vida del individuo y aumentan los problemas en las relaciones sociales (pareja, familia, amigos).

Así como el SQT tiene un alto impacto en la salud y calidad de vida del trabajador, es importante destacar las consecuencias que tiene a nivel organizacional, como son el incremento del absentismo, rotación y abandono del trabajo, la disminución en compromiso, que trae aparejada una disminución en el rendimiento, o el deterioro en la calidad del trabajo. Gil Monte y Peiró (1997) incluyen “la satisfacción laboral baja, la propensión al abandono de la organización, el absentismo laboral, y el deterioro de la calidad de servicio de la organización” entre las consecuencias del SQT para la organización.

2. LA IRRITACIÓN

El concepto de irritación es relativamente reciente en la investigación relacionada con el estrés laboral. Este concepto ha sido estudiado como variable relacionada con el estrés laboral por un equipo de investigación de la Universidad de Leipzig (Mohr, 1986) y desarrollado en diversas investigaciones actuales (Dormann y Zapf, 2002; Ducki, 2000). Los autores definen este concepto como “un estado de agotamiento psicológico progresivo que no puede paliarse con los descansos normales”.

Podemos distinguir dos aspectos asociados al estado de irritación: en primer lugar, la rumiación («rumination»), o irritación cognitiva (IC), que es un concepto ligado a una tendencia a dar vueltas a los mismos pensamientos y volver sobre ellos de una forma recurrente en ausencia de las demandas ambientales inmediatas que los requieran (Martin y Tesser, 1996).

El segundo aspecto es la irritabilidad (irritability) o irritación emocional (IE), que tiene relación con una cierta predisposición emocional a percibir y responder desde un estado interno de ira o incluso agresividad ante la pérdida de incentivos para conseguir un determinado propósito importante para el individuo, o la tendencia a reaccionar de forma desagradable u hostil ante situaciones percibidas como estresantes.

2.1. Irritación cognitiva o rumiación

Pese que es habitual pensar en asuntos laborales fuera del trabajo, la investigación muestra que muchos individuos tienen dificultades para “desconectar” este tipo de pensamientos, y esto puede convertirse en un problema cuando estos pensamientos repetitivos afectan el bienestar y la salud. En ocasiones, estos pensamientos se convierten en un proceso no deseado y fuera del control del individuo, y por lo tanto pueden comprometer el proceso de desconexión y descanso y deteriorar la salud. El descanso y la recuperación posterior al trabajo (tanto físicos como psicológicos) son aspectos fundamentales para la salud de los individuos, y una recuperación ineficiente puede afectar seriamente a la salud de los trabajadores.

Aunque a que la rumiación podría considerarse como un proceso de esfuerzo hacia la consecución de metas, y por lo tanto tener una connotación positiva, la rumiación a menudo resulta ser ineficaz y contraproducente, y las cavilaciones reiterativas intensifican las emociones negativas.

Diversos estudios profundizan en el concepto de “rumiación”, como perseveración cognitiva que prolonga y reactiva las reacciones fisiológicas y psicológicas de los estresores del trabajo. Estas cogniciones perseverativas sobre el trabajo fuera del entorno laboral son dañinas para la salud y el bienestar. Las cogniciones referidas a contenido estresante, mantienen al estresor y a sus consecuencias “vivas”, y dificultan el desapego y el descanso.

Cropley et al. (2016) estudian la rumiación cognitiva en el entorno laboral y la definen como el “pensamiento perseverativo relativo al trabajo durante el tiempo de ocio”, y examinan la

asociación entre la rumiación y los procesos cognitivos, centrándose en el constructo teórico del funcionamiento ejecutivo. El funcionamiento ejecutivo es un término general que define los procesos cognitivos de alto nivel, como planificación, memoria de trabajo, inhibición, flexibilidad mental; y subyace en cómo las personas gestionan y regulan su comportamiento dirigido a ciertos objetivos. El estudio concluye que la rumiación laboral resulta en déficits en los atributos relativos al funcionamiento ejecutivo: atención, flexibilidad cognitiva y capacidad de planificación. La rumiación tiene una correlación positiva significativa con fallos cognitivos, reducción de la atención al detalle, fallos de memoria y organización entre otros, por lo que concluyen que los individuos con altos niveles de rumiación muestran déficits en las habilidades clave requeridas para la productividad y el comportamiento dirigido a la consecución de objetivos en el lugar de trabajo.

Cropley y Zijlstra (2011) hablan del proceso de recuperación y lo definen como “el proceso que restaura los propios recursos (energéticos)”. El trabajo es un proceso que consume nuestros recursos y que, de la misma forma que un coche necesita gasolina, debe ser reabastecido. Este proceso de “restauración” es aplicable tanto en el trabajo físico como a nivel mental, ya que la resolución de problemas y la concentración conllevan un desgaste en este sentido. Hablamos en este caso de la “fatiga mental”, cuya solución es la liberación temporal de las demandas del trabajo. Este proceso de recuperación se encuentra condicionado por la capacidad del individuo para “desengancharse” o desconectarse tanto de las demandas laborales como de los pensamientos respecto a las mismas. Los autores identifican tres tipos de rumiación:

- Afectiva: caracterizada por la aparición de pensamientos intrusivos, generalizados y recurrentes sobre el trabajo, que son negativos en términos afectivos.
- De resolución de problemas: que tiene una connotación más positiva y que puede relacionarse incluso con la motivación y la creatividad. Podría definirse por ser un proceso mental prolongado sobre un problema particular o una evaluación del trabajo realizado con el fin de ver cómo se puede mejorar, pero no trae parejo un proceso emocional intrusivo como en el caso de la rumiación afectiva.
- Desapego: que podría definirse como la sensación percibida por el individuo de estar alejado de la situación laboral (Etzion, Eden, & Lapidot, 1998). El desapego mide la capacidad de los trabajadores para “desconectar” o dejar las preocupaciones del trabajo atrás.

El estudio resume los problemas de salud hallados en diversas investigaciones en relación al proceso de rumiación, tales como problemas cardiovasculares, estado de ánimo negativo o problemas de sueño.

D. Querestret, y M. Cropley, en su estudio “Exploring the relationship between work-related rumination, sleep quality, and work-related fatigue (2012)”, evalúan el impacto de las tres formas de rumiación (rumiación afectiva, reflexión sobre resolución de problemas y desapego) sobre la calidad del sueño y la fatiga laboral. El principal hallazgo de este estudio fue que la rumiación afectiva fue el predictor más significativo de la fatiga crónica y aguda, y los datos indican que la rumiación de resolución de problemas puede ser menos perjudicial para el proceso de recuperación (la diferencia clave entre ambos tipos de rumiación, como hemos visto anteriormente, tiene que ver con el componente emocional, presente en la rumiación afectiva).

El estudio sobre la rumiación y su efecto en el descanso del fin de semana de Syrek, Weigelt et.al (2017), se centra en el análisis de la rumiación como mecanismo que “traslada” los estresores hacia las alteraciones del sueño. Una vez más, distingue entre rumiación afectiva y rumiación de solución de problemas. Siguiendo las teorías de la rumiación y el efecto Zeigarnik, las tareas inacabadas se muestran como el inicio clave del proceso de rumiación. Los resultados respaldan la suposición de que la rumiación afectiva es el mecanismo subyacente que transmite el impacto del estrés laboral al sueño de los empleados. Al igual que el estudio de Querestret, se comprueba que, a diferencia de la rumiación afectiva, la reflexión sobre la resolución de problemas podría contribuir a la recuperación o ser menos perjudicial para el descanso.

Merino-Tejedor et.al. (2014), analizan la relación entre la irritación laboral y la adicción al trabajo y concluyen que, pese a que tanto la Irritación Cognitiva como la Emocional están relacionados positiva y significativamente con la adicción al trabajo, la Irritación Cognitiva muestra valores de correlación más altos. La Irritación Cognitiva está relacionada con los esfuerzos personales realizados para conseguir los propios objetivos laborales y puede llevar consigo una predisposición a un mayor grado de dedicación por parte de los individuos. Según los autores, “no hay que olvidar que esta irritación cognitiva, si no se regula de un modo adecuado, puede tener efectos negativos y deteriorar el funcionamiento cognitivo del individuo a medio y largo plazo”.

2.2. Irritación emocional o irritabilidad

La discrepancia entre las metas y los resultados trae consigo los dos tipos de comportamiento mencionados: la rumiación, descrita en el apartado anterior, y la irritabilidad.

En este sentido, la irritabilidad podría entenderse como un estado de pérdida del incentivo para lograr una meta determinada, después de que los intensos esfuerzos dirigidos a la consecución de dicha meta no hayan conducido a una disminución de la discrepancia entre meta y resultado.

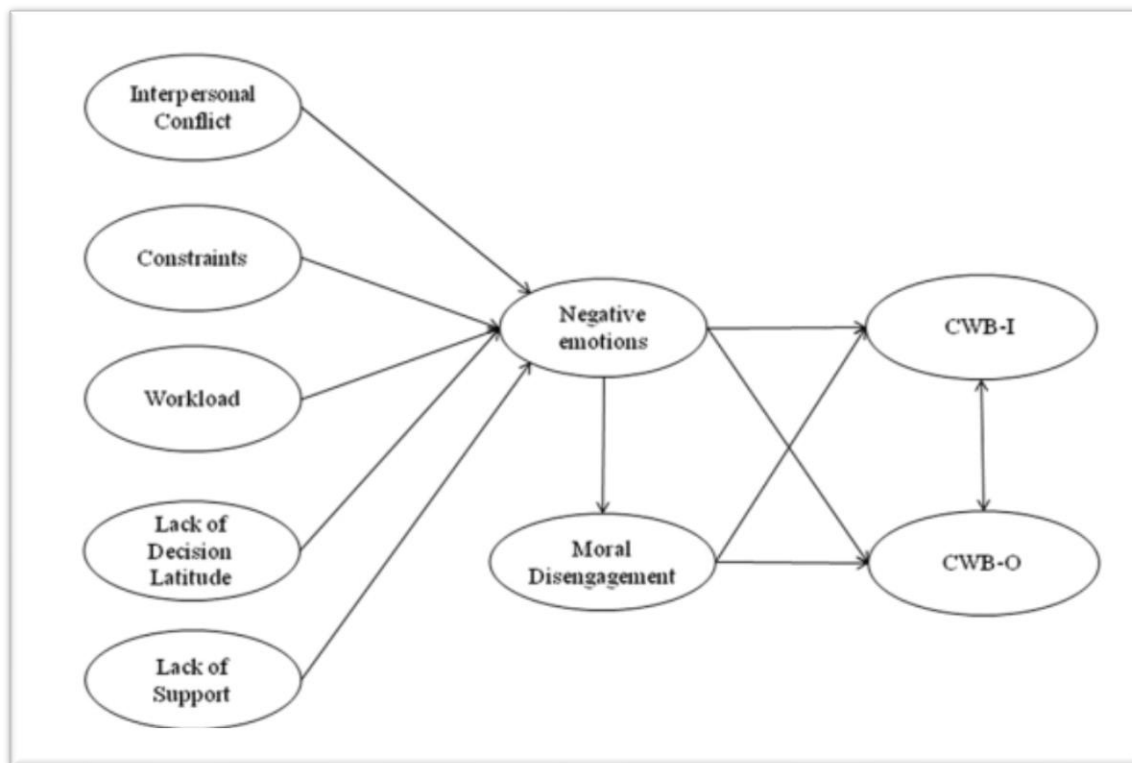
Del mismo modo en que hemos visto que la rumiación puede acarrear efectos negativos para la salud y el bienestar de los trabajadores, la irritabilidad también puede traer consigo problemas psicológicos y de salud como la baja autoestima, ansiedad y favorecer el desarrollo de trastornos depresivos, así como problemas para la organización en conjunto.

Fida, Paciello et.al. (2015) realizan un interesante estudio sobre el “comportamiento laboral contraproducente” (Conunterproductive Work Behaviour CWB) y su relación con los estresores del trabajo, las emociones negativas y la “desconexión moral” (Moral Disengagement MD).

El comportamiento laboral contraproducente incluye comportamientos tales como la agresión, el comportamiento poco ético, la delincuencia, venganza, violencia, abuso emocional, acoso, intimidación o mala conducta, y resultan obvios los potenciales efectos dañinos tanto sobre la organización como sobre los propios individuos.

El estudio examina los factores que pueden llevar al CWB y considera que diversos estresores, tales como los conflictos interpersonales, restricciones, carga de trabajo, falta de capacidad de decisión o falta de apoyo, generan una respuesta emocional negativa. Esta reacción emocional negativa a unas condiciones de trabajo frustrantes tiene como consecuencia que los trabajadores desarrollen comportamientos poco éticos o “desviados”, a través de procesos cognitivos que les permiten eludir temporalmente las normas, valores y modelos colectivos adquiridos. El estudio distingue el comportamiento contraproducente en base a su destinatario, siendo CWB – I el dirigido a otros miembros de la organización, y CWB – O, el dirigido a la organización en su conjunto.

Gráf. 4. Modelo teórico de relaciones entre estresores, emociones negativas, desconexión moral (MD) y comportamiento laboral contraproducente (CWB)



Fuente: Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Fontaine, R. G., Barbaranelli, C., & Farnese, M. L. (2015). An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: The roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *Journal of business ethics*, 130(1), 131-144.

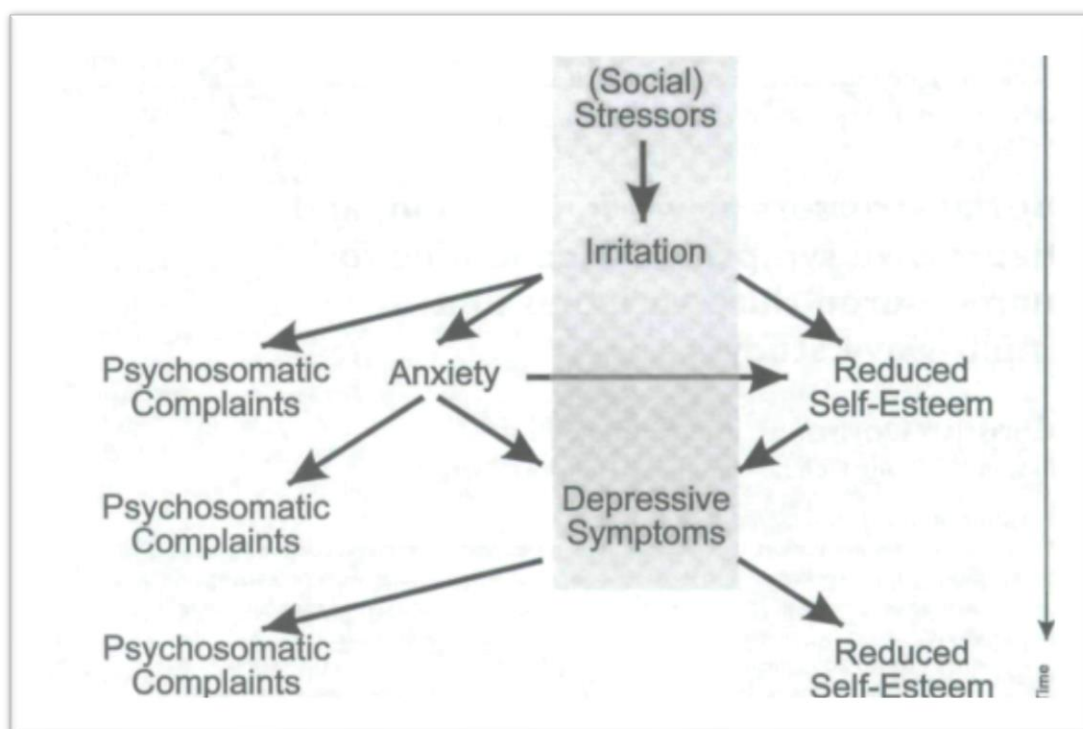
El estudio considera que el CWB “representa una respuesta conductual a la tensión dirigida a gestionar una situación estresante y reducir sus consecuencias emocionales negativas o desagradables, a pesar de que, al hacerlo, amenaza el bienestar organizacional y de los miembros y reduce su efectividad”

La principal hipótesis del estudio postula que las emociones negativas provocadas por la percepción de los factores de estrés laboral, por un lado, facilitan la aparición del comportamiento laboral contraproducente (CWB), y por otro lado activan los mecanismos de la desconexión moral (MD), que libera el camino del CWB transformándolo en un comportamiento aceptable.

Entre otras conclusiones, podríamos resumir que los resultados del estudio sugieren que la desconexión o distanciamiento moral juega un papel crítico en la mediación de la relación entre las emociones negativas que surgen como reacción a los factores estresantes del trabajo y el comportamiento contraproducente. Más concretamente, cuanto más reaccionan los trabajadores con emociones negativas ante situaciones laborales que interfieren con sus metas laborales o su desempeño, más se activan maniobras cognitivas que racionalizan acciones poco éticas, ilícitas, y comportamientos desviados y que, a su vez, legitiman el comportamiento contraproducente.

Diversos modelos estudian los estresores particulares que pueden desencadenar la cadena de reacciones de estrés. Dormann y Zapf (2002), analizan el modelo de Mohr (2002), que sugiere que los factores estresantes en el trabajo, centrándose en los estresores de tipo social (aislamiento social, conflictos con los líderes o compañeros, etc.), son los puntos de partida de una secuencia ordenada temporalmente de diferentes reacciones de estrés que están conectadas causalmente. Primero surge la irritación, que a su vez conduce a una disminución de la autoestima y un aumento de la ansiedad. Éstos conducen a síntomas depresivos y reducen aún más autoestima. El desarrollo de quejas psicósomáticas también está presente como resultado.

Gráf. 3. Modelo de desarrollo de “quejas” psicológicas de Dormann y Zapf (2002) extraído de Mohr (1991)



Fuente: Dormann, C., & Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 33-58

El estudio analiza la relación entre los estresores sociales, la irritación y los síntomas depresivos, midiendo la irritación emocional mediante la Escala de Irritación de Mohr (1986). Los resultados destacan la importancia de los estresores sociales, así como el orden causal de las reacciones de estrés propuesto por Mohr (1986,1991). La evidencia encontrada sugiere que el efecto de los estresores sociales sobre los síntomas depresivos es sólo indirecto y mediado por la irritación. No hay evidencia de que los factores de estrés social afecten directamente a los síntomas depresivos.

3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

Como hemos visto en el marco teórico, la literatura muestra una relación entre los estresores del trabajo y sus consecuencias tanto en términos de burnout como de irritación. El presente trabajo persigue profundizar en la relación entre ambos y analizar si los factores de burnout resultan ser un buen predictor de los factores de irritación.

El objetivo general del estudio es analizar la relación entre los factores de irritación (emocional y cognitiva) y los factores de burnout (agotamiento, cinismo, eficacia profesional, ilusión, desgaste desencanto y culpa), de manera que podamos realizar una predicción de los factores de irritación en base a los factores de burnout.

Para ello, trabajaremos con 2 hipótesis:

H1 – Si la irritación cognitiva se ve influenciada por los factores del burnout, entonces podrá realizarse una buena predicción de la irritación cognitiva a partir de un modelo que incorpore dichos factores.

H2 – Si la irritación emocional se ve influenciada por los factores del burnout, entonces podrá realizarse una buena predicción de la irritación emocional a partir de un modelo que incorpore dichos factores.

4. METODOLOGÍA

4.1. Participantes

Para la realización de este estudio se ha buscado la participación de trabajadores en activo por cuenta ajena o propia, a los que se contactó mediante cuestionario electrónico a través de la aplicación WhatsApp. La muestra final consta de 85 individuos (N=85).

El cuestionario recogió la siguiente información sociodemográfica de los participantes: género, edad, estado civil, nivel superior de estudios, años de experiencia laboral, años en su empresa actual, años en su puesto actual y horas semanales de trabajo.

En la tabla 1 se recogen las características sociodemográficas más relevantes de los/as participantes en la muestra.

		n	%
Género	Hombre	29	34,1%
	Mujer	56	65,9%
Edad	16-25	7	8,2%
	26-35	11	12,9%
	36-45	41	48,2%
	46-55	25	29,4%
	56-65	1	1,2%
Nivel de estudios	Secundaria	5	5,9%
	FP	8	9,4%
	Universitaria	44	51,8%
	Master/doctorado	28	32,9%
Años de experiencia laboral	Menos de 10 años	18	21,2%
	Entre 10-20 años	31	36,5%
	Entre 20-30 años	33	38,8%
	Entre 30-40 años	3	3,5%

Tabla 1: Características sociodemográficas de los participantes

Los datos sociodemográficos recogidos muestran que un 66% de los participantes son mujeres. Asimismo, casi la mitad de las respuestas obtenidas corresponden al rango de edad de 36 a 45 años, acumulando el rango de 36 a 55 años el 78% del total.

Los cuestionarios fueron respondidos mayoritariamente por participantes con estudios superiores (un 50% con estudios Universitarios y un 33% con Máster o Doctorado).

En cuanto a los años de experiencia laboral, la mayoría de las respuestas obtenidas corresponden al rango de experiencia entre 20 y 30 años, con un 39% de respuestas. Sólo algo más del 20% de participantes tiene menos de 10 años de experiencia laboral.

4.2. Instrumentos

Se han utilizado 3 instrumentos para la recogida de datos: dos instrumentos de medición de burnout/ síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), y uno de irritación.

4.2.1. Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson 1996)

Christina Maslach es normalmente acreditada como la pionera en el estudio y la investigación del síndrome de burnout, y la conceptualización de Maslach y Jackson de éste en 3 componentes es considerada por los investigadores como una de las contribuciones más influyentes en el estudio del burnout.

Se ha utilizado el MBI en su versión española adaptada (Salanova et al., 2000). El MBI es un instrumento conformado por 15 ítems valorados mediante escala tipo Likert de 7 puntos que van desde 0.- Nunca/Ninguna vez a 6.- Siempre/todos los días

Los 15 ítems se dividen en 3 subescalas:

Subescala de Agotamiento, formada por 5 ítems que valoran la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Su puntuación es directamente proporcional a la

intensidad del síndrome y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.
Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “1- Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo”.

Subescala de Cinismo, formada por 4 ítems que valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, y, cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la despersonalización y el nivel de burnout del individuo.
Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “8- He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto”.

Subescala de Eficacia Profesional, formada por 6 ítems que evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la realización personal, por lo que en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout.
Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “5- Puedo resolver de forma eficaz los problemas que surgen en mi trabajo”.

4.2.2. *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2005a).*

Pese a que el MBI anteriormente descrito es el cuestionario más utilizado y aceptado en los estudios en los que se analiza la prevalencia del SQT, estudios recientes señalan que el MBI presenta problemas metodológicos y conceptuales importantes (Gil-Monte, 2005a; Halbesleben y Demerouti, 2005; Kristensen, Borritz, Villadsen y Christensen, 2005), por lo que se han construido instrumentos de medición que buscan superar esas insuficiencias, como es el caso del CESQT.

El modelo teórico considera que el SQT aparece como una respuesta al estrés laboral crónico cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales, y se comporta como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (Gil-Monte, 2005).

El CESQT es un instrumento compuesto por 20 ítems valorados mediante escala tipo Likert de 5 puntos que van desde 0.- Nunca a 4.- Muy frecuentemente/todos los días

EL CESQT muestra 4 subescalas o dimensiones:

Ilusión por el trabajo, que mide el deseo del individuo de alcanzar sus metas laborales ya que esto le supone una fuente de placer personal. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la ilusión por el trabajo, por lo que la puntuación en esta subescala es inversamente proporcional al grado de burnout.
Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “1 - Mi trabajo me supone un reto estimulante”.

Desgaste psíquico, que valora la aparición de agotamiento emocional y físico debido al trato con personas que presentan o causan problemas.
Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “8 - Pienso que estoy saturado/a por el trabajo”.

Desencanto, que mide la presencia de actitudes negativas de indiferencia o cinismo hacia la organización y sus clientes. Altas puntuaciones en esta subescala muestran insensibilidad ante los problemas de las personas hacia las que trabajan.
Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “2 - No me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo”.

Culpa, que valora el desarrollo de sentimientos de culpa debidos fundamentalmente al desarrollo de las actitudes negativas hacia los clientes de la organización.
Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “4 – Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo”.

4.2.3. *Escala de Irritación (Irritation Scale, IS) (Mohr, 1986; Mohr, Müller, Rigotti, Aycan y Tschan, 2006).*

Para medir la irritación hemos utilizado la Escala de Irritación en su versión en español (Merino, Carbonero, Moreno y Morante, 2006)

La escala está compuesta por 8 ítems con respuestas tipo Likert de 7 puntos que van desde 1.- Muy en desacuerdo a 7.- Muy de acuerdo

Los 8 ítems se dividen en 2 subescalas:

Irritación cognitiva, relacionada con el concepto de rumiación anteriormente mencionado, que valora la tendencia a pensar de forma recurrente, a dar vueltas sobre lo mismo a pesar de que no haya demandas ambientales en ese momento (Martin y Tesser, 1996).

Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “1 – Me resulta difícil desconectar después del trabajo”.

Irritación emocional, que explica una disposición emocional a responder y sentir desde un estado interno de ira o incluso agresividad ante la pérdida de incentivos a la hora de conseguir un determinado propósito importante para el individuo.

Un ejemplo de este tipo de ítems sería: “3 – Cuando otras personas se dirigen a mí, reacciono de malas maneras”.

4.3. Procedimiento

Los cuestionarios se incorporaron a un formulario de Google, que se distribuyó a los participantes en el mes de noviembre de 2020 dando un plazo de tiempo de una semana para la recogida de datos. Los participantes respondieron de forma voluntaria, no recibiendo ninguna gratificación ni monetaria ni en especies. Se garantizó totalmente la confidencialidad de los datos aportados por los participantes.

Los datos recogidos se trasladaron a una hoja de Excel en la que se procedieron a realizar las puntuaciones de estos.

4.4. Análisis de Datos

Los datos han sido analizados mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics 24.

4.4.1. *Análisis univariante*

Las variables sociodemográficas que se recogen son de tipo cualitativo y se describen a partir del número y porcentaje de participantes en cada categoría.

Se incorporan al estudio las 2 variables de irritación y 7 de burnout anteriormente descritas. Estas variables son tratadas como variables continuas. Para la descripción de estas, se emplearon estadísticos descriptivos como media, desviación típica (DT), mínimo, máximo y percentiles.

4.4.2. *Análisis bivariante*

Para analizar la existencia de relación lineal entre las variables de interés dos a dos, se realizó un estudio de correlación entre las variables de irritación y burnout mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Se consideró la existencia de correlaciones estadísticamente significativas cuando el p-valor resultante fue menor que 0,05 (*) o menor que 0,01 (**).

4.4.3. Análisis multivariante

El estudio de la relación entre los factores del burnout y las variables respuesta de irritación se llevó a cabo con la técnica de análisis de regresión por pasos sucesivos, en la que las variables se introducen secuencialmente en el modelo.

Las variables de irritación fueron consideradas como variables dependientes y se introdujeron en un primer bloque de entrada los factores del burnout y en un segundo bloque las variables sociodemográficas recogidas.

La primera variable que se introduce es la de mayor correlación (positiva o negativa) con la variable dependiente. Dicha variable se introducirá en la ecuación solo si cumple el criterio de entrada (probabilidad del estadístico de contraste individual, $F \leq 0,05$). A continuación, se considera la variable independiente cuya correlación parcial sea la mayor y que no esté en la ecuación. Las variables ya introducidas en la ecuación de regresión pueden ser eliminadas del modelo si no son lo suficientemente influyentes entrada (probabilidad del estadístico de contraste individual, $F \geq 0,1$). El método termina cuando ya no hay más variables candidatas a ser incluidas o eliminadas.

5. RESULTADOS

5.1. Descriptivos

La Tabla 2 muestra la descripción estadística de las variables de irritación y burnout.

	n	Media	DT	Mínimo	P25	Mediana	P75	Máximo
Agotamiento	85	11,26	6,45	0	6	10	15	29
Cinismo	85	6,42	5,32	0	3	4	9	24
Eficacia profesional	85	29,82	4,70	9	28	30	33	36
Ilusión	85	10,48	3,46	1	9	10	12	16
Desgaste	85	7,08	3,51	0	5	7	9	16
Desencanto	85	9,35	4,84	1	6	8	12	24
Culpa	85	4,25	3,25	0	2	4	5	17
Irrit. Emocional	85	16,14	6,92	5	10	17	21	33
Irrit. Cognitiva	85	10,99	5,22	3	6	10	15	21

Tabla 2 – Descripción de las variables de irritación y burnout

Las variables que muestran unos valores medios más elevados son la Eficacia Profesional, la Irritación Emocional, el Agotamiento y la Irritación Cognitiva.

5.2. Análisis de correlaciones

El análisis de correlaciones muestra los siguientes resultados:

	I. Emocional	I. Cognitiva	Agotamiento	Cinismo	Eficacia prof.	Ilusión	Desgaste	Desencanto	Culpa
I. Emocional									
I. Cognitiva	,286**								
Agotamiento	,390**	,434**							
Cinismo	,244 [†]	,196	,564**						
Eficacia prof.	-,331**	-,115	-,308**	-,378**					
Ilusión	-,162	,004	-,331**	-,701**	,384**				
Desgaste	,326**	,438**	,822**	,339**	-,266 [†]	-,122			
Desencanto	,265 [†]	,158	,599**	,823**	-,433**	-,753**	,376**		
Culpa	,454**	,149	,272 [†]	,210	-,161	,004	,279**	,216 [†]	

Tabla 3 – Análisis de correlaciones

El coeficiente de correlación de Pearson muestra los mayores valores (correlación moderada y estadísticamente significativa) para las relaciones siguientes:

Irritación emocional con culpa y agotamiento ($r=0,454$ y $r=0,390$ respectivamente, en ambos casos $p<0,001$).

Irritación cognitiva con desgaste y agotamiento ($r=0,438$ y $r=0,434$ respectivamente, en ambos casos $p<0,001$).

Por otra parte, se obtienen valores de correlación muy altos entre las variables de burnout agotamiento y desgaste ($r=0,822$), cinismo y desencanto ($r=0,823$), Ilusión y cinismo (inversa: $r=-0,701$), y desencanto e ilusión (inversa: $r=-0,753$).

5.3. Análisis de regresión

5.3.1. Análisis de regresión por pasos para la Irritación Emocional

En el análisis de regresión por pasos para la Irritación Emocional, obtenemos que la culpa, el agotamiento y la eficacia profesional explican el 32% de la variable, siendo la relación con los dos primeros factores positiva, y con la eficacia negativa. La relación lineal obtenida es estadísticamente significativa. Ninguna covariable sociodemográfica aporta información adicional al modelo.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,454 ^a	,207	,197	6,202	,207	21,608	1	83	,000
2	,532 ^b	,283	,266	5,931	,077	8,782	1	82	,004
3	,566 ^c	,320	,295	5,812	,037	4,394	1	81	,039

a. Predictores: (Constante), Culpa

b. Predictores: (Constante), Culpa, Agotamiento

c. Predictores: (Constante), Culpa, Agotamiento, Eficacia profesional

Tabla 4 – Resumen del modelo – análisis de regresión por pasos para I. Emocional

		Coef. no estandarizados		Coef. estandarizados		95% IC para B		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	12,036	1,110		10,842	,000	9,828	14,244
	Culpa	,967	,208	,454	4,648	,000	,553	1,380
2	(Constante)	9,267	1,414		6,552	,000	6,453	12,080
	Culpa	,800	,207	,376	3,873	,000	,389	1,211
	Agotamiento	,309	,104	,288	2,963	,004	,101	,516
3	(Constante)	19,005	4,848		3,920	,000	9,359	28,652
	Culpa	,764	,203	,359	3,760	,000	,360	1,168
	Agotamiento	,247	,106	,230	2,323	,023	,035	,458
	Eficacia prof.	-,298	,142	-,203	-2,096	,000	9,828	14,244

a. Variable dependiente: I.Emocional

Tabla 5 – Coeficientes – análisis de regresión por pasos para I. Emocional

5.3.2. Análisis de regresión por pasos para la Irritación Cognitiva

El análisis de regresión para la Irritación Cognitiva muestra que el desgaste es un factor de burnout que aumenta la respuesta, y además el género aporta información al modelo de manera que la irritación se reduce en el caso de las mujeres. La relación lineal entre la variable dependiente y el conjunto de las dos variables predictoras es estadísticamente significativa. Esas dos variables explican el 26% de la irritación cognitiva. Ninguna otra variable (de burnout ni sociodemográfica) aporta información adicional al modelo de regresión.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,438 ^a	,192	,183	4,720	,192	19,758	1	83	,000
2	,506 ^b	,256	,238	4,558	,064	6,999	1	82	,010

a. Predictores: (Constante), Desgaste

b. Predictores: (Constante), Desgaste, Género

Tabla 6 – Resumen del modelo – análisis de regresión por pasos para I. Cognitiva

		Coef. no estandarizados		Coef. estandarizados		95% IC para B		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	6,364	1,159		5,489	,000	4,058	8,670
	Desgaste	,653	,147	,438	4,445	,000	,361	,945
2	(Constante)	10,675	1,977		5,399	,000	6,742	14,608
	Desgaste	,694	,143	,466	4,865	,000	,410	,978
	Género	-,2775	1049	-,254	-2,646	,010	-4862	-,688

a. Variable dependiente: I.Cognitiva

Tabla 7 – Coeficientes – análisis de regresión por pasos para I. Cognitiva

6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados del análisis muestran, al menos parcialmente, el cumplimiento de las hipótesis planteadas, es decir, que la irritación, tanto emocional como cognitiva, se ven influenciadas por ciertos factores de burnout. Se demuestra que la culpa, el agotamiento y la eficacia profesional ejercen una influencia sobre la irritación emocional, mientras que el desgaste hace lo propio sobre la irritación cognitiva. Además, la respuesta cognitiva es menor en las mujeres.

En el análisis de correlaciones, se aprecian correlaciones moderadas y estadísticamente significativas para las relaciones entre Irritación Emocional (IE) con los dos factores de burnout Culpa y Agotamiento ($r=0,454$ y $r=0,390$ respectivamente), así como para la relación entre Irritación Cognitiva (IC) con los factores de burnout Desgaste y Agotamiento ($r=0,438$ y $r=0,434$ respectivamente).

En el análisis de regresión, nuevamente, encontramos relaciones estadísticamente significativas: para el caso de la Irritación Emocional, el 32% de la variable resulta explicado por los factores de burnout Culpa, Agotamiento, y, de forma inversa, por la Eficacia Profesional.

En el análisis de la Irritación Cognitiva, los resultados muestran que sólo el factor de burnout Desgaste aumenta la respuesta, y con un valor relativamente bajo, y se muestra, además, que la variable sociodemográfica género aporta información al modelo de manera que la irritación se reduce en el caso de las mujeres.

Podemos concluir, por tanto, que las dos hipótesis quedan respaldadas por los resultados del estudio y que, en consecuencia, podemos considerar que la Irritación, y especialmente la Irritación emocional, se ve influenciada por los factores de burnout.

Pese a que existen numerosos estudios sobre el burnout y sobre el impacto de los estresores del trabajo en la irritación (aunque en menor cantidad), es mucho menos abundante la investigación sobre la vinculación entre ambos. En términos generales, los resultados obtenidos en el análisis están en línea con los planteados por Mohr (1986), y desarrollados por diversos autores, que proponen que la irritación y el burnout son conceptos vinculados.

Como hemos visto en el marco teórico, el SQT surge como una respuesta al estrés (originado por los estresores del trabajo) cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento. El SQT es por lo tanto la respuesta a los estresores cuando éstos sobrepasan el nivel de tolerancia del individuo.

El estudio de Fida, Paciello et.al. (2015) pone el foco de atención sobre el “comportamiento laboral contraproducente” (que podríamos equiparar a la Irritación Emocional, definida como la disposición emocional a responder y sentir desde un estado interno de ira o incluso agresividad), y muestra el rol que juegan los factores estresantes en la aparición de emociones negativas. El estudio demuestra empíricamente que las emociones negativas provocadas por la percepción de los factores de estrés laboral facilitan la aparición del comportamiento laboral contraproducente (CWB). Los factores de estrés considerados en el estudio son, entre otros la carga de trabajo (que podríamos equiparar, en términos de SQT, al agotamiento), y la falta de capacidad de decisión y apoyo así como las restricciones (que podríamos equiparar a la falta de eficacia profesional). El estudio demuestra que la influencia de esos estresores (factores de burnout) conducen a emociones negativas y comportamiento laboral contraproducente (irritación emocional), resultados coincidentes con los del presente estudio.

Idénticos resultados son encontrados en el estudio llevado a cabo por Piar Chand, M., & Chand, P. K. (2014), en el que analizan los efectos de los estresores del trabajo en la conducta laboral contraproducente en el sector bancario de la India. Los estresores definidos están en la línea del estudio anteriormente mencionado, y las hipótesis de partida son dos: que existe una relación causa-efecto entre los mismos y el CWB, y que hay una correlación positiva significativa entre ellos.

El análisis, llevado a cabo para una muestra de 300 mandos intermedios en el sector bancario, demuestra que la carga de trabajo (que equiparamos al agotamiento) y la falta de eficacia profesional son unos de los factores de estrés con mayor impacto en rasgos de conducta laboral contraproducente como el sabotaje o la retracción (en inglés, withdrawal).

Los resultados del estudio validan las dos hipótesis, y por lo tanto establecen una relación de causa y efecto entre las dimensiones del estrés laboral y la irritación emocional en línea con los resultados obtenidos en el trabajo.

En cuanto a la vinculación entre el burnout y la irritación cognitiva (rumiación), hay limitados estudios que analicen la relación directa entre ambos, pero sí existe literatura abundante en cuanto el efecto mediador de la rumiación (en sus tres vertientes: afectiva, de resolución de problemas y el desapego) entre los estresores del trabajo y sus consecuencias (burnout, problemas de salud etc.).

El estudio de Vandevala et.al. (2017) sobre la relación entre la rumiación y la recuperación (descanso) entre los profesionales de cuidados intensivos, así como su asociación con el estrés, el burnout, la depresión y la salud, trabaja en una de sus hipótesis sobre el efecto mediador de la rumiación, antes mencionado.

El estudio concluye que la rumiación es un vínculo importante entre los estresores en el trabajo y los efectos negativos para la salud, y prueba que existen efectos indirectos significativos de los factores estresantes del trabajo sobre el agotamiento y la depresión en relación con la rumiación afectiva, pero no a través de la rumiación de resolución problemas o el desapego. Los resultados sugieren que la rumiación afectiva puede dificultar el proceso de recuperación del trabajo, lo que repercute en efectos negativos en la salud psicológica de los trabajadores.

Una de las principales limitaciones del presente estudio es el reducido número de respuestas obtenidas (85) y el hecho de que la muestra final haya resultado demasiado homogénea, lo que conduce a un sesgo tanto en género como en nivel de estudios (superiores).

Esto podría justificar que los resultados no hayan sido tan concluyentes como se esperaba. Es posible que un acceso a una muestra mayor y con mayor presencia de participantes con menor nivel de estudios hubiera añadido valor al ejercicio.

En cuanto a sus fortalezas, el análisis añade valor en un área poco estudiada; la relación directa entre el burnout e irritación, frente a los numerosos estudios que consideran ambos fenómenos de forma independiente, o el efecto mediador de uno sobre otro.

En conclusión, el estudio constata la relación entre los factores de burnout culpa, agotamiento y falta de eficacia profesional con la irritación emocional (y la aparición por tanto de comportamientos laborales no deseados), y entre el desgaste y la irritación cognitiva o rumiación, y permite, en consecuencia, proporcionar intervenciones específicas en estas áreas.

Las intervenciones pueden ser llevadas a cabo tanto dentro de la organización, mediante la implementación de políticas como el diseño del puesto de trabajo, la potenciación de la autonomía en el entorno laboral o la redistribución de tareas y carga de trabajo, como a nivel de los trabajadores a nivel personal, como la implantación de terapias conductuales o de relajación, con el fin de evitar los efectos perjudiciales (tanto para el trabajador como para la organización) derivados de la aparición de la irritación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abbas, S. G., Farah, A., Apkinar-Sposito, C. (2013). Measuring the immeasurable. An overview of stress & strain measuring instruments. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(10), 480.

Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (II): Estudio empírico de los profesionales gallegos del área de Salud Mental. *Revista de la Asociación Española de Neurosiquiatría*, vol. 11, núm. 39, p. 267-273. R

Berset, M., Elfering, A., Lüthy, S., Lüthi, S., & Semmer, N. K. (2011). Work stressors and impaired sleep: Rumination as a mediator. *Stress and Health*, 27(2), e71-e82.

Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. (et al.). *Notas Técnicas de Prevención* (732). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Cropley, M., Zijlstra, F. R. (2011). Work and rumination. *Handbook of stress in the occupations*, 487, 503.

Cropley, M., Zijlstra, F.R.H., Querstret, D., Beck, S. (2016) Is Work-Related Rumination Associated with Deficits in Executive Functioning. *Front. Psychol.* 7:1524

Dormann, C., Zapf, D. (2002). Social stressors at work, irritation, and depressive symptoms: Accounting for unmeasured third variables in a multi-wave study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 33-58.

Etzion, D., Eden, D. & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83(4), 577-585

Fidalgo, M. *Notas Técnicas de Prevención* (704). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Fidalgo, M. *Notas Técnicas de Prevención* (705). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Freudenberger H. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues* 1974; 30(1): 159-166.

Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Fontaine, R. G., Barbaranelli, C., Farnese, M. L. (2015). An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: The roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *Journal of business ethics*, 130(1), 131-144.

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.

Gil Monte, P. R., Carretero, N. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(1-2), 107-123.

Kinnunen, U., Feldt, T., Sianoja, M., de Bloom, J., Korpela, K., Geurts, S. (2017). Identifying long-term patterns of work-related rumination: Associations with job demands and well-being outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 514-526.

- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout. Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour* 1981; 2 (2): 99-113
- Marucco, M. A., Gil-Monte, P. R., Flamenco, E. (2007). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en pediatras de hospitales generales, estudio comparativo de la prevalencia medida con el MBI-HSS y el CESQT. *Informació psicològica*, (91-92), 32-42.
- Merino-Tejedor, Enrique, & Boada-Grau, Joan, Prizmic-Kuzmica, Aldo Javier (2014). La relación entre la irritación laboral y la adicción al trabajo en una muestra española multiocupacional. *Universitas Psychologica*, 13(2),477-489.
- Mohr, G., Müller, A., Rigotti, T., Aycan, Z., Tschan, F. (2006). The assessment of psychological strain in work contexts. *European Journal of Psychological Assessment*, 22(3), 198-206.
- Peiro, J. M., & Gil-Monte, P. (1997). Desgaste psíquico em el trabajo: el síndrome de quemarse. España: Síntesis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - 1999 Volumen 15*, n.º 2 - Págs. 315-317
- Piar Chand, M., Chand, P. K. (2014). Job Stressors as predictor of Counterproductive work behaviour in Indian banking sector. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management*, 3(12), 43-55.
- Querstret, D., Cropley, M. (2012). Exploring the relationship between work-related rumination, sleep quality, and work-related fatigue. *Journal of occupational health psychology*, 17(3), 341.
- Quiceno, J. M., Alpi, S. V. (2007). Burnout:" Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125.
- Rutherford, B. N., Hamwi, G. A., Friend, S. B., Hartmann, N. N. (2011). Measuring salesperson burnout: A reduced Maslach burnout inventory for sales researchers. *Journal of personal Selling & Sales management*, 31(4), 429-440.
- Salanova, M., Llorens Gumbau, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout*.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology & health*, 16(5), 565-582.
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 263-270.
- Syrek, C. J., Weigelt, O., Peifer, C., Antoni, C. H. (2017). Zeigarnik's sleepless nights: How unfinished tasks at the end of the week impair employee sleep on the weekend through rumination. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(2), 225
- Tejedor, E. M., Martín, M. Á. C., Moreno-Jiménez, B., Benadero, M. E. M. (2006). La Escala de Irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema*, 18(3), 419-424.
- Tejedor, E. M., Ríos, M. F., Aravena, M. B. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas psychologica*, 14(1), 219-230.
- Vandevala, T., Pavey, L., Chelidoni, O., Chang, N. F., Creagh-Brown, B., Cox, A. (2017). Psychological rumination and recovery from work in intensive care professionals: associations with stress, burnout, depression and health. *Journal of intensive care*, 5(1), 16.

ANEXOS

Anexo 1 - Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson 1996)

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	BastantesVeces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días

1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)	<input type="checkbox"/>
2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)	<input type="checkbox"/>
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A) ...	<input type="checkbox"/>
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)	<input type="checkbox"/>
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)	<input type="checkbox"/>
6. Estoy "quemado" por el trabajo (A)	<input type="checkbox"/>
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)	<input type="checkbox"/>
8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)	<input type="checkbox"/>
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)	<input type="checkbox"/>
10. En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)	<input type="checkbox"/>
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)	<input type="checkbox"/>
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)	<input type="checkbox"/>
13. Me he vuelto más cinico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)	<input type="checkbox"/>
14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)	<input type="checkbox"/>
15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)	<input type="checkbox"/>

Agotamiento	= (A)/5	<input type="text"/>
Cinismo	= (C)/4	<input type="text"/>
Eficacia profesional	= (E)/6	<input type="text"/>

Anexo 2 - Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2005a).

	0 Nunca	1 Raramente: algunas veces al año	2 A veces: algunas veces al mes	3 Frecuentemente: algunas veces por semana	4 Muy frecuentemente: todos los días
1) Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0	1	2	3	4
2) No me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo.	0	1	2	3	4
3) Estoy harto/a de mi trabajo.	0	1	2	3	4
4) Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
5) Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
6) Me siento decepcionado/a por lo que es mi trabajo.	0	1	2	3	4
7) Creo que merezco algo mejor que este trabajo.	0	1	2	3	4
8) Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
9) Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
10) Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0	1	2	3	4
11) Hay momentos en los que me gustaría desaparecer de mi trabajo.	0	1	2	3	4
12) Me siento agobiado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
13) Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
14) Pienso que estoy estancado/a y no progreso en mi trabajo.	0	1	2	3	4
15) Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
16) Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0	1	2	3	4
17) Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
18) Me siento desgastado/a emocionalmente.	0	1	2	3	4
19) Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4
20) Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4

Anexo 3 - Escala de Irritación (Irritation Scale, IS) (Mohr, 1986; Mohr, Müller, Rigotti, Aycan y Tschan, 2006).

por favor haga solamente una cruz en cada línea X	Muy en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Quizás puede ser	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
Me resulta difícil desconectar después del trabajo							
En casa no puedo dejar de pensar en los problemas del trabajo							
Cuando otras personas se dirigen a mí, reacciono de malas maneras							
Incluso en vacaciones, no puedo dejar de pensar a veces en los problemas del trabajo							
De vez en cuando me siento dominado/a por los nervios							
Me enfado con facilidad							
Me enoja, aunque en realidad no lo quiero							
Cuando vuelvo cansado/a a casa del trabajo suelo estar bastante nervioso/a							