

El síndrome de *burnout* y su relación con la intención de abandono en una muestra de trabajadores de diferentes grupos ocupacionales

María del Carmen Caballero Nolé

mcaballerono@uoc.edu

Tutor: Dr. Joan Boada Grau

30/06/2021

Trabajo Final de Máster

Curso 2020-21, semestre 2

Índice

| | |
|--|-----------|
| Resumen/Abstract | 6 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1 Justificación | 8 |
| 1.2 Objetivo y alcance..... | 9 |
| 2. MARCO CONCEPTUAL. REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 11 |
| 2.1 Origen del término burnout..... | 11 |
| 2.2. Conceptualización y distinción del <i>burnout</i> respecto de otros constructos | 12 |
| 2.2.1. Diferenciación con otros constructos | 14 |
| 2.3. El proceso de desarrollo del síndrome de burnout: Algunos modelos explicativos | 15 |
| 2.3.1 Teoría Sociocognitiva del Yo | 16 |
| 2.3.2 Teoría del Intercambio Social | 17 |
| 2.3.3 Teoría Organizacional..... | 17 |
| 2.3.4 Teoría Estructural | 18 |
| 2.3.5 Teoría de Demandas y Recursos Laborales..... | 19 |
| 2.4. Antecedentes del <i>burnout</i> | 19 |
| 2.4.1 Variables de personalidad influyentes sobre el burnout | 20 |
| 2.4.2 Variables sociodemográficas | 21 |
| 2.4.3 Variables organizacionales | 22 |
| 2.5. Consecuentes del burnout..... | 22 |
| 2.5.1 Consecuencias individuales | 23 |
| 2.5.2 Consecuencias para la organización | 23 |
| 2.5.2.1 La intención de abandono..... | 24 |
| 3. METODOLOGÍA | 25 |
| 3.1. Método | 25 |
| 3.2. Participantes..... | 25 |
| 3.3. Instrumentos | 29 |
| 4. RESULTADOS | 31 |
| 4.1. Análisis estadístico descriptivo | 31 |
| 4.2. Análisis de inferencia estadística..... | 37 |
| 5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 41 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 45 |
| ANEXOS | 49 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Principales conceptos del síndrome de Burnout | 13 |
| Figura 2. Modelos explicativos del síndrome de <i>burnout</i> | 15 |
| Figura 3. Características personales a la hora de gestionar el riesgo | 21 |
| Figura 4. Modelo explicativo de desarrollo del burnout..... | 23 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Datos sociodemográficos..... | 29 |
| Tabla 2. Consistencia interna (Alfa de Cronbach) para las dimensiones del cuestionario | 31 |
| Tabla 3. Estadísticos descriptivos para las tres dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS | 32 |
| Tabla 4. Datos descriptivos en las dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS y segmentado por género | 32 |
| Tabla 5. Datos descriptivos en las dimensiones del MBI-GS por rango de edad..... | 33 |
| Tabla 6. Estadísticos descriptivos para las cuatro dimensiones del burnout medidas a través del CESQT | 35 |
| Tabla 7. Datos descriptivos en las dimensiones del burnout medidas a través del CESQT y segmentada por género | 35 |
| Tabla 8. Datos descriptivos en las dimensiones del CESQT por rango de edad | 36 |
| Tabla 9. Contraste de hipótesis género y las subescalas de burnout medidas con el MBI-GS..... | 38 |
| Tabla 10. Correlación entre las variables Intención de abandono y las subescalas de burnout medidas con el MBI-GS..... | 39 |
| Tabla 11. Correlación entre la Intención de abandono y las subescalas de burnout medidas con el CESQT..... | 40 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 . Porcentaje de encuestados según género | 26 |
| Gráfico 2. Porcentaje de encuestados según edad | 26 |
| Gráfico 3. Porcentaje de encuestados según tipo de contrato | 27 |
| Gráfico 4. Porcentajes de encuestados según nivel de estudios | 27 |
| Gráfico 5. Porcentajes de encuestados según sector de actividad..... | 28 |
| Gráfico 6. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS y segmentado por género | 33 |
| Gráfico 7. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS y segmentado por edad..... | 34 |

| | |
|---|-----------|
| Gráfico 8. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del CESQT y segmentado por género | 36 |
| Gráfico 9. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del CESQT y segmentado por edad | 37 |
| Gráfico 10. Correlación Agotamiento Emocional e Intención de Abandono | 39 |
| Gráfico 11. Correlación Desgaste Psíquico e Intención de Abandono..... | 40 |
| Anexos | |
| Anexo I: Transcripción formulario de Google. Variables sociodemográficas..... | 49 |
| Anexo II: Cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)..... | 51 |
| Anexo III: Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) | 52 |
| Anexo IV: Escala de intenciones de renunciar al trabajo (IR) | 53 |

Resumen

El síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT) o síndrome de *burnout* es una patología que afecta a numerosas personas en el ámbito laboral. Aunque la mayor parte de los estudios se han centrado en profesiones de tipo asistencial tales como, sanitarios, docentes o trabajadores sociales, en las que los trabajadores están en contacto directo con los usuarios y sus familiares, el síndrome de *burnout* puede estar presente en cualquier otra profesión. Uno de los instrumentos más utilizado para medir su incidencia es el Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de tres dimensiones: *Agotamiento Emocional*, *Cinismo* y *Eficacia Profesional*. Así mismo, otra de las escalas utilizadas es el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) que está compuesta de cuatro dimensiones denominadas: *Ilusión por el trabajo*, *Desgaste Psíquico*, *Indolencia* y *Culpa*. El síndrome de *burnout* se vincula a importantes efectos personales y situacionales. En lo que respecta a las organizaciones, el *burnout* ha sido asociado con varias formas de respuestas negativas al trabajo, entre la que destaca la propensión al abandono de la organización.

El objetivo de este Trabajo Fin de Master es analizar si los factores psicosociales y personales asociados al síndrome de *burnout* y más concretamente las dimensiones *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico* están relacionadas con las intenciones de abandono. Así mismo, se pretende estudiar si el género y la edad presentan diferencias significativas en los niveles de quemarse por el trabajo. Los resultados obtenidos indican que las mujeres puntúan significativamente más alto que los hombres en todas las dimensiones o subescalas del *burnout*, excepto en la dimensión *Ilusión por el trabajo*. La variable edad no presentó diferencias significativas entre las dimensiones estudiadas. Por último, se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la Intención de abandono y el *Agotamiento Emocional*, y menos significativa con la dimensión *Desgaste Psíquico*.

Palabras clave: burnout, síndrome de estar quemado por el trabajo, intención de abandono, agotamiento emocional.

Abstract

The burnout at work (SQT) or burnout síndrome is a pathology that affects many people in the work environment. Although most of the studies have focused on welfare professions such as health workers, teachers or social workers, in which workers are in direct contact with users and their families, the burnout syndrome can be present in any another profession. One of the most widely used instruments to measure its incidence is the Maslach Burnout Inventory (MBI), which consists of three dimensions: Emotional Exhaustion, Cynicism and Professional Efficacy. Likewise, another of the used scales is the Questionnaire for the Evaluation of Occupational Burnout Syndrome (CESQT), which is composed of four dimensions named: Illusion for work, Psychic burnout, Indolence and Guilt. Burnout syndrome is linked to important personal and situational effects. With regard to organizations, burnout has been associated with various forms of negative responses to work, among which, the propensity to leave the organization stands out.

The objective of this Master's Thesis is to analyze whether the psychosocial and personal factors associated with the burnout syndrome, and more specifically the Emotional Exhaustion and Psychic Burnout dimensions, are related to the intent to quit. Additionally, it is intended to study whether gender and age present significant differences in the levels of occupational burnout. The results obtained indicate that women score significantly higher than men in all the dimensions or subscales of burnout, except in the Illusion for Work dimension. The age variable did not show significant differences between the studied dimensions. Finally, it is concluded that there is a significant positive correlation between the intent to quit and emotional exhaustion, and less significant in the Psychic burnout dimension.

Key words: burnout, burnout syndrome, intention to quit, emotional exhaustion.

1. INTRODUCCIÓN

El término *burnout* se empezó a utilizar a partir de 1977 tras conceptualizarlo Maslach como la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y que tiene repercusiones de carácter individual, pero que también afecta a aspectos organizacionales y sociales. El síndrome de *burnout* o síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT) es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas del trabajo (Fidalgo, 2003). La mayor parte de los estudios de este síndrome se han centrado en profesiones asistenciales, tales como la sanidad, la educación, los trabajadores sociales o los policías. No obstante, el desarrollo de sentimientos asociados al *burnout* afecta a numerosas profesiones y actividades no asistenciales. Investigaciones recientes han mostrado que, independientemente de la ocupación, el *burnout* se produce como consecuencia de la presencia de altas demandas y pobres recursos (Salanova, 2008). Así se habla del *burnout* en deportistas, en directivos o en administrativos (Brill, 1984; Pines y Aronson, 1988; Moreno-Jiménez, et al, 2001).

El síndrome de *burnout* puede tener consecuencias tanto a nivel individual, como en el desempeño profesional de los trabajadores, repercutiendo en su rendimiento y por tanto, en la productividad empresarial. En lo que respecta a las organizaciones, entre las consecuencias más importantes, cabe destacar la insatisfacción laboral, el ausentismo, la propensión al abandono del puesto, la baja implicación laboral, el bajo interés por las actividades laborales, el aumento de los conflictos interpersonales con los compañeros y superiores y el aumento de los accidentes laborales (Marrau, 2009; López, 2017). La intención de abandono indica la voluntad del empleado de abandonar la organización (Vaamonde, 2019). En la literatura que relaciona este fenómeno con el *burnout*, una parte importante determina la influencia del *Agotamiento Emocional* sobre la intención de abandono (Fidalgo, 2003).

Además, aunque los factores de riesgo más estudiados están relacionados con el entorno laboral, algunas variables sociodemográficas pueden estar relacionadas con el *burnout*, como el género, y la edad (Lebares, 2018; Lafaver et al., 2018). Diferentes estudios demuestran que las mujeres muestran niveles más altos de agotamiento que los hombres. En otros estudios no se establecen claras diferencias significativas en cuanto al sexo (Fidalgo, 2003; Maslach, 2009). Además, algunas investigaciones encontraron que la variable edad tiene relación directa con el síndrome de *burnout*, a medida que aumenta la edad, aumenta los niveles de *burnout* (Fidalgo, 2003; Maslach, 2009; Lafaver, 2018). Por otro lado, ciertas variables de personalidad son responsables de que ciertos individuos sean más vulnerables a sufrir el síndrome (Fidalgo, 2003; Salanova, 2008).

En virtud de lo expuesto, se intuye que la edad y el género son factores predictores del *burnout*. Al mismo tiempo, altos niveles de *burnout* influyen de manera directa y positiva sobre la intención de abandono. Por consiguiente, el presente Trabajo Fin de Master tiene por objeto identificar las relaciones existentes entre las manifestaciones del *burnout* y la intención de abandono. Paralelamente, la investigación persigue explorar si la edad y el género son variables que influyen en el *burnout*.

1.1 Justificación

Esta patología fue declarada, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un factor de riesgo laboral en el año 2000. La OMS reconoció oficialmente al *burnout* o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). En esta revisión, que entrará en vigor el próximo 1 de enero de 2022, se define el *burnout* como síndrome de desgaste ocupacional como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito y que se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento o sentimientos de falta de energía, sentimientos cínicos o negativos con respecto al trabajo y eficacia profesional reducida (CIE-11, OMS, 2020).

Los cambios sociales, económicos y tecnológicos de los últimos tiempos han generado un nuevo contexto laboral que ha requerido una gran capacidad de adaptación de los trabajadores. La globalización de la sociedad, a su vez, está introduciendo transformaciones en los sistemas de trabajo y en la propia actividad empresarial. Todos estos cambios exigen un aprendizaje permanente a lo largo de toda la vida laboral e influyen en los comportamientos y respuestas emocionales y afectivas del desempeño laboral, con la consecuente repercusión sobre la salud de los empleados (Marrau, 2009; Gil-Monte, 2005).

Una de las consecuencias de estas transformaciones es la aparición del estrés laboral, fenómeno que ha ido en aumento, de manera considerable, en el mundo laboral. El estrés laboral está relacionado con numerosas causas y una de las maneras que tiene de progresar es el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o *burnout*. El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) se ha definido, por muchos autores, como una respuesta al estrés laboral crónico (Marrau, 2009). Esta patología asociada al estrés laboral tiene una mayor incidencia en los trabajadores de organizaciones del sector servicios, que trabajan en contacto directo con los clientes o usuarios. Sus síntomas característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes o usuarios de la organización y sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005). Estos problemas son causas de bajas laborales y hacen que muchas personas terminen abandonando sus empleos.

La necesidad de estudiar el síndrome de estar quemado por el trabajo radica en el derecho a la protección de la salud que todo trabajador tiene por estar trabajando en una organización (Fidalgo, 2003). Entender el fenómeno de estar quemado por el trabajo (*burnout*), identificar adecuadamente sus riesgos y daños, determinar sus causas y conocer el alcance de sus consecuencias supone una contribución importante para la investigación en este campo. Es por ello, que el diagnóstico y la prevención del *burnout* resulta fundamental para plantear estrategias de prevención y así mejorar la calidad de vida laboral que las organizaciones ofrecen a sus trabajadores, mejorando así su estado de salud física y mental.

Con el presente estudio, por tanto, se pretende detallar en primer lugar, una aproximación al término *burnout*, realizando un análisis de sus antecedentes, origen e historia y una recopilación de conceptos y definiciones. Se continuará, estableciendo sus características y dimensiones, así como algunos modelos que explican el desarrollo de este fenómeno. Además, se hace necesario identificar los factores de riesgo que están relacionados con este síndrome, así como las principales consecuencias para el trabajador y para la organización. Así, se profundiza en la relación existente entre el *Agotamiento Emocional* y la Intención de Abandono. En el capítulo tercero, se procede a detallar la metodología seguida para realizar la investigación de este estudio y el contraste de las hipótesis planteadas, se describen las características de los participantes y, por último, se presentan los instrumentos utilizados en la recogida de información. A continuación, tras la interpretación de los resultados obtenidos, se muestran las conclusiones del estudio, las limitaciones de la investigación y se proponen líneas futuras de investigación. Por último, se muestra la bibliografía y fuentes de información utilizadas en el presente trabajo siguiendo las normas de citación bibliográfica de la Asociación Estadounidense de Psicología (American Psychological Association) APA style.

1.2 Objetivo y alcance

El objetivo principal de este estudio reside en analizar los factores psicosociales y personales asociados al síndrome de *burnout* y relacionar este proceso con las Intenciones de Abandono en una muestra de empleados independientemente de la ocupación. Así mismo, partiendo de este objetivo principal, se plantean los siguientes objetivos secundarios:

1. Analizar si determinadas variables sociodemográficas como género y edad influyen en el desarrollo del síndrome de *burnout*.

2. Determinar si la variable Intención de Abandono de la organización se relaciona significativamente con las dimensiones del *burnout*, y de manera más intensa con el *Agotamiento Emocional* y el *Desgaste Psíquico*.

Así mismo, se valorarán las siguientes hipótesis:

- Existe relación de asociación entre la variable edad con los niveles de *burnout*. Los trabajadores de mayor edad presentarán niveles más altos de *burnout*.
- Existe relación de asociación entre la variable género con los niveles de *burnout*. Los trabajadores de sexo femenino presentarán niveles más altos de *burnout*.
- Existe relación entre la dimensión *Agotamiento con la Intención de Abandono*. Los sujetos con niveles altos de *Agotamiento Emocional* presentarán puntuaciones más altas en Intención de Abandono.
- Existe relación entre la dimensión *Desgaste Psíquico con la Intención de Abandono*. Los sujetos con niveles altos de *Desgaste Psíquico* presentarán puntuaciones más altas en Intención de Abandono.

Los objetivos de esta investigación se pretenden alcanzar a partir de una revisión previa de la literatura en relación a las variables objeto de estudio. En este sentido, se ha recopilado información de diferentes fuentes. Dichas fuentes consisten en artículos, revistas científicas, tesis doctorales, manuales y libros, las cuales se encontraron utilizando el buscador Google Scholar, así como se ha hecho uso de los recursos electrónicos de la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) y de la Universidad de Cádiz (UCA) para acceder a diferentes bases de datos bibliográficas, y más concretamente, a las siguientes bases de datos electrónicas: *Web of Science*, *Dialnet* y *ProQuest*. Además, se ha recopilado información de carácter primaria cuya recogida de datos se ha llevado a cabo a través de un cuestionario. Para el diseño del cuestionario se han utilizado escalas validadas para la medición de las variables asociadas a esta investigación. El cuestionario incluye también una batería de preguntas que recogen aspectos sociodemográficos de los sujetos participantes, tales como edad, sexo, sector de actividad, nivel de estudios y tipo de contrato. La población objeto de este estudio se centra en trabajadores que desarrollan su actividad en diferentes sectores económicos.

2. MARCO CONCEPTUAL. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Origen del término *burnout*

El fenómeno del *burnout* o síndrome de “estar quemado por el trabajo” comienza a cobrar especial atención sobre la década de los setenta. Anteriormente, rara vez había sido comentado y tratado en el mundo académico. Es a partir de este instante, cuando comienza a cobrar importancia en la literatura a través de la disciplina de la psicología (Salanova y Llorens, 2008).

Los primeros estudios sobre el *burnout* se llevan a cabo en Estados Unidos, a mediados de los años setenta (Freudenberger, 1974). Dichos estudios se relacionan con experiencias reales de profesionales relacionados con el sector servicios, tales como sanitarios, docentes, trabajadores sociales, abogados o policías. La práctica de estas profesiones pone de manifiesto el desgaste emocional y el sentimiento de pérdida de valor del trabajo en estos profesionales (Schaufeli y Bakker, 2004).

El psiquiatra norteamericano H. Freudenberger registra de manera oficial el término *burnout* al observar a los voluntarios que trabajaban en una institución de salud mental en Estados Unidos. Durante un año observó como estos profesionales experimentaban sentimientos negativos hacia su trabajo. Con la intención de describir este comportamiento, Freudenberger utilizó la expresión “*burnout*”. Término empleado también para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas, cuya traducción al castellano equivale a “estar quemado”, “consumido” o “apagado” (Carlin y Garcés de los Fayos Ruíz, 2010).

A partir de las investigaciones de Freudenberger (1974), se inicia la fase de estudios sobre el *burnout*. En este sentido, la psicóloga social Cristina Maslach comienza a utilizar el concepto “*burnout*” para explicar un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales con alto grado de contactos con terceros. De esta manera, la psicóloga observó, en sus investigaciones, la importancia de tener en cuenta los aspectos emocionales que operaban en el *burnout*, alegando que la tensión y la presión en el trabajo son factores intervinientes relevantes en el desarrollo de estrés y agotamiento psíquico, y que apropiadas estrategias de afrontamiento tenían implicaciones significativas para los sujetos en cuanto a su identidad profesional y conductas laborales (Maslach et al., 2001; Carlin y Garcés de los Fayos Ruíz, 2010).

En este sentido, tanto para Freudenberger (1974) como para Maslach (1978) el *burnout* tiene su consideración en profesiones relacionadas con los servicios y los cuidados. Al mismo tiempo, Perlman y Hartman (1981) sugieren que el interés sobre el síndrome de *burnout* responde a tres causas principalmente: la mayor importancia en el tema del bienestar de los servicios de ayuda; la exigencia de las personas en los servicios sociales; y el aumento del conocimiento sobre el impacto físico y psíquico del estrés en los empleados. El *burnout* alude a una respuesta psicológica del individuo que conlleva sentimientos, actitudes y expectativas y se deriva de situaciones estresantes en el ámbito laboral (Maslach, 2009).

En la década de los ochenta se inicia una nueva etapa en la que la evaluación del *burnout* adquiere especial interés en las investigaciones. A este respecto, la escala de medida con mayor aceptación es el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981). En esta primera versión, restringida a las profesiones de ayuda, se mide el nivel del *burnout* a través de tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Una segunda versión del MBI-HSS es la adaptación para otro tipo de profesiones como pueden ser los docentes, denominado MBI-Education Survey (MBI-ES). Por último, la versión denominada MBI-General Survey (MBI-GS) adopta un formato genérico debido al creciente interés por estudiar el fenómeno del *burnout* en otros ámbitos de profesionales que no trabajen con personas (Gil-Monte, 2005). De este modo el *burnout* se manifiesta en ocupaciones como los policías, los funcionarios de prisiones, los bibliotecarios, los militares, los gerentes y los

comerciales, entre otros (Maslach et al., 2001; Salanova y Llorens, 2008; Maslach, 2009) e incluso en profesiones poco exploradas como los deportistas (Carlin y Garcés de los Fayos, 2010).

El avance de estas investigaciones, dieron lugar al interés de este fenómeno en el entorno organizacional. En este sentido, el término *burnout* pasó a relacionarse con factores laborales como la satisfacción en el trabajo, el compromiso organizacional o el absentismo, así como la intención de abandono de la organización (Maslach et al., 2001).

Finalmente, aunque para la evaluación del *burnout*, el instrumento de medición por excelencia es el Maslach Burnout Inventory (MBI), en sus diferentes versiones; se han ido incorporando escalas alternativas de medición de los niveles de *burnout*, tales como el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) (Demerouti et al., 2003), el Copenhagen Burnout Inventory (CBI) (Kristensen et al., 2005) y el Spanish Burnout Inventory (SBI) (Gil-Monte, 2005).

2.2. Conceptualización y distinción del *burnout* respecto de otros constructos

En cuanto a la conceptualización del *burnout*, hay acuerdo general en que es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en ámbitos en los que el trabajo se desarrolla en contacto directo con clientes o usuarios, aunque no se excluyen otras áreas de trabajo distinta de las asistenciales tales como labores de tipo manual o administrativo, si bien el síndrome se manifiesta menos (Martínez Pérez, 2010).

Tradicionalmente, se ha definido en relación a los síntomas que este fenómeno produce en los individuos. En ese sentido, como ya se ha apuntado anteriormente, Freudenberguer (1974), empleó el concepto de *burnout* para referirse al estado físico y mental de jóvenes voluntarios en una clínica de Nueva York. No obstante, la definición del *burnout* basada en los síntomas, según Schaufeli y Buunk (2003), es inadecuada, puesto que tiende a ignorar el proceso que se lleva a cabo en el desarrollo del *burnout* y, además, excluye aspectos esenciales del constructo.

Es por ello, que no existe una definición que cuente con la venia de todos los investigadores, aunque si bien es cierto, que existe consenso al determinar el *burnout* como resultado del estrés laboral crónico (Gil-Monte y Peiró, 1997) relacionado sobre todo con las profesiones asistenciales (Maslach y Leiter, 2016).

Inicialmente, Freudenberguer (1974) considera el *burnout* como una sensación de agotamiento, de decepción y pérdida de interés proveniente de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Por otro lado, Cherniss (1980) considera que se trata de cambios personales perjudiciales en los empleados, que acontecen con el paso del tiempo, debido a trabajos frustrantes o con desmesuradas exigencias.

La primera aproximación del *burnout* en el ámbito asistencial la realizan Maslach y Jackson (1981). Las autoras describen el *burnout* como un síndrome tridimensional que se caracteriza por el Agotamiento o cansancio emocional, la Despersonalización y la baja Realización Personal en el trabajo. Además, especifican que principalmente ocurre entre sujetos cuyas actividades diarias se circunscriben al servicio de personas, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. En primer lugar, el Agotamiento Emocional hace referencia a las sensaciones de excesivo esfuerzo físico y a la decadencia de recursos emocionales. En segundo lugar, la Despersonalización conlleva el desarrollo de actitudes negativas, de indiferencia y respuestas cínicas hacia los clientes y el entorno laboral. Por último, la baja Realización Personal, se presenta en forma de sentimientos de fracaso y baja autoestima personal, tendiendo a evaluar de forma negativa el propio trabajo. Esta evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados en el trabajo (Fidalgo, 2003).

Igualmente, Farber en 1984 (Fidalgo, 2003) lo describe como un reflejo en la mayoría de los ambientes de trabajo debido a la competencia que exige intentar producir cada vez con mejores resultados en el menor tiempo posible y con mínimos recursos. En este sentido, establece que el agotamiento es el síntoma principal del proceso y describe el *burnout* como manifestación conductual del cansancio emocional y físico como resultado de situaciones estresantes por no encontrar las estrategias de afrontamientos adecuadas. Introduciendo así la incapacidad de superar correctamente el estrés laboral por fracasar en las formas de afrontarlo.

Paralelamente, Brill (1984) lo define como un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto en el rendimiento objetivo como en la satisfacción personal. Una vez que el trabajador está afectado, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud (Fidalgo, 2003).

Por otro lado, en 1988, Pines y Aronson (Fidalgo, 2003) propusieron una definición más amplia del *burnout*, no restringido a las profesiones asistenciales. Concluyeron que este fenómeno se refiere al agotamiento mental, físico y emocional, que se produce como resultado de la exposición prolongada a situaciones estresantes y emocionalmente demandantes. Destacan la importancia, de la calidad de las relaciones entre las personas en el trabajo, de la prevención, del modo de supervisión y de las oportunidades de formación continua y del desarrollo de la carrera profesional con las que disponga el empleado. Tanto Pines y Aronson, como Brill consideran que la aparición del *burnout* puede tener lugar en cualquier puesto de trabajo, y no únicamente en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales (Grau, 2007).

A continuación se muestra un cuadro (Figura 1) que recoge las principales definiciones sobre el *burnout*.

Figura 1. Principales conceptos del síndrome de Burnout

| Autores | Definición |
|---------------------------|--|
| Freudenberguer (1984) | Percepción de decepción y un sentimiento agotador proveniente de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. |
| Cherniss (1980) | Cambios personales perjudiciales, en los empleados, que acontecerán con el paso del tiempo, debido a trabajos frustrantes o con desmesuradas exigencias. |
| Maslach y Jackson (1981a) | Síndrome que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. |
| Brill (1984) | Estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. |
| Farber (1984) | Manifestaciones conductuales del cansancio emocional y físico derivadas de situaciones estresantes por no hallar las estrategias de afrontamientos adecuadas. |
| Pines y Aronson (1988) | Agotamiento mental, físico y emocional, que se produce como resultado de la exposición prolongada a experiencias estresantes. |

Fuente: Elaboración propia a partir de Fidalgo (2003)

En síntesis y teniendo en cuenta todo lo anterior, el síndrome de *burnout* se aplica a diversos grupos de profesionales y es la respuesta del sujeto que se ve expuesto a una situación de estrés laboral crónico y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces. Esta respuesta está integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como el sentimiento de encontrarse emocionalmente agotado (Fidalgo, 2003; Martínez Pérez, 2010).

2.2.1. Diferenciación con otros constructos

El síndrome de *burnout* ha generado mucho desconcierto a la hora de diferenciarlo con otros fenómenos, tales como el estrés, la depresión, el tedio, la insatisfacción laboral, la alineación, el aburrimiento, la ansiedad o la fatiga entre otros, pues existen lazos de unión entre todos ellos. Esto siempre ha generado dudas en aquellos autores que han profundizado en su estudio, debido a que el *burnout* realmente es un fenómeno reciente en comparación con otros constructos ya consolidados (Maslach y Leiter, 2016). Aunque sea ardua la tarea de diferenciar términos como *burnout*, depresión y estrés, existen algunos detalles que merecen mencionar.

Así en primer lugar, mientras el **estrés laboral** se asocia a numerosas razones o causas referidas al proceso de adaptación temporal que sufre el individuo. El síndrome de *burnout* está vinculado a una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el ámbito laboral (Maslach y Leiter, 2016). Maslach y Schaufeli en 1993 (López, 2017) plantean que una de las diferencias del estrés laboral y el burnout es el elemento temporal. Por su parte, Schaufeli y Enzmann (1998) (López, 2017) entienden que la recuperación del empleado al padecer *burnout* es lenta y gradual, mientras que la recuperación del trabajador cuando experimenta estrés es mucho más breve. Por otro lado, Martínez (2010) considera que el estrés y el *burnout* son constructos análogos, pero no llegan a ser un mismo concepto. El componente que determina su diferencia es que el estrés tiene tanto efectos negativos como positivos sobre el individuo, mientras que el *burnout* solamente detenta efectos negativos para el sujeto y el entorno. De hecho, en palabras de Gil-Monte (2003), en la literatura se distingue entre el estrés negativo (*distress*) y el estrés positivo (*eustress*). Otra de las distinciones que se puede realizar entre estos dos conceptos, según Schaufeli y Enzmann (1998) es el aspecto multidimensional del *burnout*. Esta pérdida de energía (*Agotamiento Emocional*) se manifiesta en los individuos con actitudes negativas en el contexto laboral que no aparecen en el estrés. Estas conductas son las propias de la Despersonalización: respuestas cínicas e indiferencia hacia los clientes y el ambiente laboral.

Por su parte, diferentes estudios realizados sostienen la elevada analogía existente entre **depresión** y *burnout*. Esta semejanza puede ser consecuencia de la similitud sintomatológica que poseen tales constructos tales como tristeza, cansancio, vacío y los sentimientos de fracaso (Gil-Monte y Peiró, 1999). No obstante, con posterioridad se ha demostrado que el desarrollo y el origen de los mismos son diferentes, aunque sí que pueden manifestar síntomas comunes (Martínez, 2010). Por otro lado, cabe destacar que el *burnout* se desarrolla, al menos al inicio, en contextos laborales, mientras que la depresión, se manifiesta en cualquier ámbito de la vida (Maslach y Leiter, 2016). En este sentido, una de las diferencias entre estos dos constructos es que la depresión responde a un trastorno psicopatológico complejo que se presenta en el sujeto tanto en el ámbito laboral y familiar como en el profesional. Por el contrario, el síndrome de *burnout* encuentra su etiología y se manifiesta exclusivamente en el ámbito laboral.

En lo que se refiere al **tedio o aburrimiento**, Pines et al (1981) (López, 2017) limitan el término *burnout* para referirse a profesiones asistenciales, mientras que el tedio se usa para referirse al mismo fenómeno pero aplicado a cualquier tipo de ocupación. Sin embargo, posteriormente estos mismos autores amplían el concepto de *burnout* de manera que el tedio pasa a ser un síntoma de *burnout*. No obstante, no todos los autores son partidarios de esta equivalencia (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Por último, en lo que a la **alineación** se refiere, Gil-Monte y Peiró (1997) indican la importancia de diferenciar ambos constructos. Por una parte, la alineación se desarrolla debido a la falta de libertad de un sujeto para llevar a cabo una determinada tarea que es posible realizar, y, por otro, el *burnout* se manifiesta como resultado de una excesiva autonomía por parte del empleado para efectuar una labor imposible. De otro lado, la alineación está influida por variables que se encuentran en la organización, mientras que el origen del *burnout* no se encuentra en la organización, sino en el impacto que ésta provoca sobre la interacción entre el profesional y el cliente o usuario.

2. 3. El proceso de desarrollo del síndrome de burnout: Algunos modelos explicativos

La necesidad de comprender el fenómeno del *burnout* ha llevado a los investigadores a proponer varios modelos teóricos que pretenden describir el fenómeno con el objetivo tanto de describir sus causas como de comprender su proceso de desarrollo (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013; Gil-Monte y Peiró, 1999). La mayoría de ellos se basan en la idea de que el síndrome es secuencial y entienden el agotamiento como una respuesta al estrés laboral crónico (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). En esta línea, Gil-Monte y Peiró (1999) establecen una clasificación de los modelos en cuatro grupos. El primer grupo, incluye los modelos desarrollados bajo la Teoría Sociocognitiva del Yo. El segundo grupo, considera los modelos elaborados desde la Teoría del Intercambio social. El tercer grupo, recoge los modelos elaborados bajo la Teoría Organizacional. Por último, el cuarto grupo, se refiere a los modelos encuadrados en la Teoría Estructural. En una posterior revisión, se incorpora un nuevo marco teórico: la Teoría de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001). Dentro de cada una de estas corrientes teóricas se recogen diversos modelos explicativos del síndrome de *burnout* (Figura 2).

Figura 2. Modelos explicativos del síndrome de burnout

| Marco teórico | Modelos explicativos |
|---|---|
| Teoría Sociocognitiva del Yo | Modelo de Competencia de Harrinson (1983) Modelo de Pines (1993) Modelo de Cherniss (1993) Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) |
| Teoría del Intercambio social | Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993) |
| Teoría Organizacional | Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) Modelo de Winnubst (1993) |
| Teoría Estructural | Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) |
| Teoría de Demandas y Recursos Laborales | Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001) |

Fuente: Elaboración propia a partir de Gil-Monte y Peiró (1999)

2.3.1 Teoría Sociocognitiva del Yo

Los modelos apoyados en la Teoría Sociocognitiva del Yo se caracterizan por atribuir un papel esencial a las variables *self* (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto) en la exposición del problema. Estos modelos, por una parte, consideran que las cogniciones de los individuos intervienen en cómo éstos perciben y hacen y, a su vez, estos conocimientos se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de los efectos observables en los otros. Por otra parte, se fundamentan en la base de que el grado de seguridad que muestre el individuo en sus propias capacidades, determinará el empeño necesario para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos; y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión y el estrés, que acompañan a la acción (Gil-Monte y Peiró, 1999; Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). Entre los modelos de este grupo se encuentran el modelo de Competencia de Harrinson (1983), el modelo de Cherniss (1993), el modelo de Pines (1993) y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) (Gil-Monte y Peiró, 1999).

En el modelo de Competencia propuesto por Harrinson (1983), la competencia y la autoeficacia percibida son variables relevantes para el desarrollo del síndrome de *burnout* en las profesiones asistenciales. Este modelo considera que la mayoría de los profesionales que empiezan a trabajar en sectores asistenciales están sumamente motivados para prestar ayuda a los demás, así como para la atención desinteresada. Sin embargo, en su ámbito laboral puede existir situaciones, que dificultan la eficacia del trabajador y disminuyen su motivación, como pueden ser: el exceso de trabajo, la toma de decisiones, la ambigüedad de rol, la ausencia de recursos, entre otros, por lo que si estas situaciones persisten en el tiempo, terminarán originando el síndrome de *burnout* (López y Ortega, 2004).

Por otro lado, Pines en 1993 (Gil-Monte y Peiró, 1999) desarrolla un modelo similar al señalado anteriormente, con la diferencia de que sólo los sujetos que tratan de dar un significado existencial al trabajo terminarán desarrollando *burnout*. Así, el *burnout* se desencadenará en personas sumamente motivadas por su trabajo y que se identifican considerablemente con sus tareas, cuando no logran sus objetivos y no satisfacen plenamente sus expectativas. Por lo tanto, cuando esto ocurre, los empleados motivados se frustran y sienten que no son capaces de hacer una contribución relevante a la vida. Es un proceso de desilusión que desencadena en *burnout*.

Otro de los modelos encuadrado en la Teoría Sociocognitiva de Yo, es el modelo elaborado por Cherniss en 1993 (Gil-Monte y Peiró, 1999). El autor, por medio de este modelo, establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para manifestar sentimientos de éxito personal y el síndrome de *burnout*. Esto es así debido a la variable de autoeficacia percibida, entendida como la creencia de un individuo en su capacidad de organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para gestionar todas las situaciones posibles. De esta forma, el modelo pone de manifiesto que el fracaso de alcanzar las metas propuestas deviene en baja autoeficacia y, a la larga en la aparición del *burnout* (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).

Por último, el modelo de Autocontrol desarrollado por Thompson, Page y Cooper (1993) (Gil-Monte y Peiró, 1999) destaca cuatro factores involucrados en el desarrollo del *burnout*: las expectativas de éxito profesional, las diferencias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, los sentimientos de autoconfianza y el nivel de autoconciencia del empleado. En este modelo la variable que adquiere especial relevancia es la autoconciencia, que se conceptualiza como la capacidad que posee un trabajador para controlar sus niveles de estrés mientras realiza una determinada tarea. Aquellos individuos que tengan considerables niveles de estrés son los que muestran una predisposición excesiva a la autoconciencia. Por otra parte, Thompson, Page y Cooper (1993), entienden que la discrepancia entre las demandas y los recursos del profesional intensifican el nivel de autoconciencia, lo que se traduce en una pérdida de confianza en sus capacidades de resolución, que en última instancia ocasiona sentimientos de baja realización. Por lo que, si el profesional presenta sentimientos de

frustración será debido a que las expectativas de éxito planteadas y la autoconfianza no alcanzaron los objetivos fijados. Como consecuencia, los sujetos manifestarán Despersonalización. Finalmente, estos autores indican que para que se facilite la desaparición del *burnout* será necesario adoptar conductas optimistas y positivas que contribuyan a aumentar la confianza de los trabajadores y permitan hacer frente a los obstáculos (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).

2.3.2 Teoría del Intercambio Social

En este segundo grupo de modelos se propone que el origen del síndrome de *burnout*, se encuentra principalmente en las percepciones de inequidad o falta de ganancia que presentan los trabajadores en sus profesiones. Esto es consecuencia del proceso de comparación social que establecen los profesionales, con sus compañeros, con los supervisores y con la organización. Ahora bien, si los individuos, como resultado de esta comparación social, perciben de forma continuada que aportan más de lo que reciben, acabarán desarrollando sentimientos de *burnout* (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). Bajo estas premisas, la Teoría del Intercambio Social recoge dos modelos teóricos: el modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993) y el modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) (Gil-Monte y Peiró, 1999).

En cuanto al modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) surgió para dar una explicación a la etiología del *burnout* en profesionales de enfermería. Dentro de este ámbito, los autores hallaron relaciones existentes entre, por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. En el primero de los casos, identificaron tres factores estresores vinculados al *burnout* como son la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control. En cuanto a los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros, Buunk y Schaufeli (1993) indican que aquellos que trabajan en enfermería intentan evitar la ayuda social de los compañeros ante situaciones estresantes por temor a ser calificados como incompetentes (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).

Por su parte, el modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993) se centra en el análisis de los efectos que ejercen los factores de riesgo sobre el *burnout*, así como, el estudio de sus consecuentes sobre la organización tales como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional o la intención de abandono, adquiriendo gran relevancia en las investigaciones sobre el Comportamiento Organizacional. Los autores de este modelo identifican cuatro tipos de recursos que influyen de manera positiva o negativa sobre los individuos en función de su pérdida o ganancia. En primer lugar, los objetos basados en atributos únicos o costosos como el agua, la comida, una casa. En segundo lugar, las características personales que ayudan a enfrentarse al estrés. En tercer lugar, las condiciones como el estado civil, la seguridad laboral o la antigüedad en el cargo. Por último, las energías para poder adquirir recursos como el dinero o el conocimiento. Los individuos con mayores recursos son menos vulnerables a la pérdida de los mismos, por el contrario, los que poseen menos recursos se ven más afectados por su pérdida. En este sentido, el desarrollo teórico del *burnout* dentro de la Teoría de Conservación de Recursos, considera que los sujetos que pierden recursos son más vulnerables a desarrollar comportamientos asociados al *burnout* (López, 2017).

2.3.3 Teoría Organizacional

El tercer grupo recoge los modelos elaborados desde la Teoría Organizacional. Estos modelos consideran como factores para el desarrollo del síndrome de *burnout* la falta de salud, el clima organizacional, la estructura, así como, las disfunciones del rol. Los modelos que se desarrollan

bajo esta teoría se caracterizan porque ponen énfasis en las estrategias de afrontamiento utilizadas para hacer frente al síndrome de *burnout* (Gil-Monte y Peiró, 1999). Desde esta perspectiva, el *burnout* es una respuesta a las fuentes de estrés crónico originadas en la relación profesional-cliente/usuario y en la relación profesional-organización (Fidalgo, 2003). Por tanto, todos estos modelos incluyen, el síndrome de *burnout* como una respuesta al estrés laboral, si bien, el *burnout* se originará de diferente modo dependiendo del tipo de organización y de la institucionalización del apoyo social (Martínez, 2010). En coherencia con esta teoría, se incluyen tres modelos (Gil-Monte y Peiró, 1999; Martínez, 2010): modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) y el modelo de Winnubst (1993).

El modelo Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) (Gil-Monte y Peiró, 1999) plantea que el estrés se origina cuando el individuo se enfrenta a situaciones de pobreza de rol (escasa estimulación en el puesto de trabajo) y sobrecarga laboral. Tanto en un caso como en el otro, los empleados experimentan una pérdida de autonomía y control lo que conlleva una disminución del autoconcepto y de la autoimagen, y da lugar a sentimientos de irritabilidad y fatiga. Según este modelo, si las exposiciones a las situaciones de sobrecarga o de pobreza de rol persisten, se desarrollará el síndrome de *burnout*, puesto que, los profesionales empezarán a tratar a los demás como objetos y desarrollarán actitudes de despersonalización como mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés. Además, como consecuencia de lo anterior el individuo experimentará una disminución de la realización personal en el trabajo que se irá manifestando en agotamiento emocional (Martínez, 2010).

Por su parte, el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) (Gil-Monte y Peiró, 1999), establece como elemento principal del síndrome de *burnout* el agotamiento emocional, así como que se origina, específicamente, en profesionales de los servicios humanos y que es consecuencia directa de una inadecuada gestión de las estrategias de afrontamiento empleadas por los individuos para gestionar el estrés y sus consecuencias. Asimismo, los autores incluyen en el modelo dos tipos de variables: “*sentirse gastado*” y “*sentirse presionado y tenso*”, las cuales forman parte de la respuesta al estrés laboral. La primera de ellas, se encuentra asociada a los sentimientos de cansancio, debilidad emocional y confusión. Por el contrario, la segunda de las variables, alude a sentimientos de ansiedad, amenaza y tensión. Fruto de estas consideraciones, Cox, Kuk y Leiter (1993) relacionan el sentirse agotado emocionalmente con “*sentirse gastado*”. La despersonalización la entienden como una estrategia de afrontamiento frente al agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de bajo rendimiento personal están relacionados con la evaluación cognitiva del sujeto con respecto a su experiencia de estrés (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).

En el modelo de Winnubst (1993) (Gil-Monte y Peiró, 1999) el *burnout* es el resultado de los problemas derivados de la estructura, el clima y la cultura de la organización. Asimismo, entiende el síndrome de *burnout* como un sentimiento de agotamiento emocional, mental y físico causado por la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral que se da en todos los empleados. El autor elaboró su modelo en base a cuatro supuestos (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). En primer lugar, que todas las estructuras organizativas tienen un sistema de apoyo social. En segundo lugar, que los sistemas de apoyo social surgen por la interdependencia con el entorno de trabajo, por lo que si se mejora el clima laboral mejorará el apoyo social. En tercer lugar, que la estructura organizativa, la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales de la organización. Y, finalmente, el análisis de estos criterios éticos permite predecir hasta qué punto las organizaciones estimularán la aparición del síndrome de agotamiento en sus profesionales.

2.3.4 Teoría Estructural

La Teoría Estructural indica que el estrés se desencadena a causa del desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad de respuesta del individuo. Bajo esta teoría se incluye el modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995).

El modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) evalúa el *burnout* a través de distintas variables tales como las organizacionales, personales y estrategias de afrontamiento. De ahí que, para estos autores, el *burnout* se considera una respuesta al estrés resultante de no gestionar bien las estrategias de afrontamiento.

2.3.5 Teoría de Demandas y Recursos Laborales

La Teoría de Demandas y Recursos Laborales analiza la influencia de las demandas y recursos laborales sobre el estrés laboral y la motivación. Dentro de la Teoría de Demandas y Recursos Laborales se enmarca el modelo de Demandas y Recursos de Demerouti et al. (2001) (Gil-Monte y Peiró, 1999). El modelo de Demandas y Recursos laborales enfatiza principalmente en la existencia de dos líneas paralelas de desarrollo, por un lado las demandas laborales y el desgaste o agotamiento del profesional, y por otro, los recursos laborales y la desimplicación. Este modelo asume que cuando las personas se encuentran en una situación donde las demandas laborales son altas y los recursos limitados, esto producirá una situación de desgaste energético y de desmotivación que favorecería el desarrollo de desgaste profesional, sea cual sea el tipo de profesión. En lo que se refiere a las demandas laborales son aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren un esfuerzo físico o mental mantenido y, que por tanto, conlleva un coste psicológico y fisiológico (Demerouti et al., 2001). Las demandas laborales se pueden convertir en factores de estrés al requerir para el cumplimiento de los objetivos laborales, esfuerzos adicionales que deriven en un agotamiento físico y mental. Por su parte, los recursos laborales hacen referencia a aspectos tanto físicos, como psicológicos, sociales u organizacionales que facilitan la consecución de los objetivos laborales y reducen los costes físicos y psicológicos asociados a las demandas, estimulando el desarrollo y crecimiento personal (Demerouti et al., 2001). Por tanto, los recursos laborales inciden en el bienestar de los empleados al sobrellevar las demandas del trabajo. La Teoría de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001) postula que las altas demandas en el trabajo generan un proceso de esfuerzo y exigencia en los empleados que les lleva a agotamiento emocional. Esta pérdida de energía deriva en problemas de salud tendiendo a desarrollar conductas negativas como el *burnout*. A su vez, los recursos laborales dan lugar a actitudes y percepciones positivas entre los trabajadores, por su componente motivacional. La disponibilidad de recursos por parte de los empleados se manifiesta en sentimientos de pertenencia, mayor participación en el trabajo y, como consecuencia, favorece a la organización. Por el contrario, la ausencia de recursos laborales obstaculiza la consecución de los objetivos del trabajo, y, por tanto, se desarrolla en los individuos una actitud cínica hacia el trabajo y una baja eficacia profesional (López, 2017).

En definitiva, el proceso de desgaste seguiría dos caminos. El primero, relacionado con el agotamiento y la extenuación producidos por la sobrecarga de las demandas laborales, y el segundo vinculado con la falta de recursos que exacerba los efectos negativos de las demandas y que degenera en tensión, y por tanto, en sentimientos de desgaste. En este sentido, las demandas laborales tienen una relación directa y positiva con el *burnout* en especial, el agotamiento emocional, mientras que la ausencia de recursos influye de manera inversa sobre la despersonalización (Demerouti et al., 2001; Shaufeli y Bakker, 2004).

2.4. Antecedentes del *burnout*

Los cambios y transformaciones en el entorno laboral influyen en los comportamientos y actitudes asociadas al *burnout*. Gran parte de las investigaciones sobre el *burnout* tratan de comprender y evaluar los factores que influyen en su manifestación, tanto en el ámbito de las profesiones asistenciales como en otros contextos industriales y corporativos. Se puede entender que el *burnout* es un problema derivado de la realidad social donde el individuo desarrolla su actividad laboral (Maslach, 2009; Maslach y Leiter, 2016). En términos generales,

se describen como antecedentes del *burnout*, los aspectos organizativos, los relativos al diseño del puesto de trabajo y las relaciones interpersonales dentro de la organización (Fidalgo, 2003). Numerosos estudios sobre el *burnout* han identificado factores de tipo organizacional en diversas ocupaciones de muchos países (Maslach et al., 2001; Maslach, 2009). Estos estudios concluyen que el *burnout* se debe en gran medida a la naturaleza del trabajo, más que a las características personales del individuo (Maslach, 2009). Sin embargo, los factores individuales se muestran como predictores del síndrome, en el sentido de la existencia de rasgos específicos en aquellos individuos más vulnerables a desarrollar *burnout* (Maslach et al., 2001). Es decir, existen variables personales y situacionales que determinan el síndrome de *burnout* y pueden dar lugar a evoluciones diferentes (Fidalgo, 2003). En este sentido, Maslach et al., (2001) proponen integrar los aspectos organizacionales e individuales del *burnout*, dando lugar a un modelo en el que identifican seis áreas principales:, tales como la carga de trabajo, el control, las recompensas, la comunidad, la equidad y los valores (Maslach, 2009). Estos aspectos clave del ambiente organizacional determinan el grado de ajuste o desajuste con el individuo. Cuanto mayor es la brecha, o desajuste, entre la persona y su ambiente organizativo, mayor es la probabilidad de padecer *burnout* (Maslach, 2009). En definitiva, el desarrollo del *burnout* se debe en gran medida a variables de naturaleza organizativa y la relación del individuo con el trabajo (Maslach et al., 2001). A continuación se analizarán las variables organizacionales que inciden en el desarrollo del *burnout*, así como los factores individuales que, según la literatura consultada, pueden estar relacionados.

2.4.1 Variables de personalidad influyentes sobre el burnout

Aunque las investigaciones sobre el síndrome de *burnout* prestan especial atención a los factores organizativos, las variables personales ejercen también gran repercusión, en tanto en cuanto existen sujetos con predisposición a padecer el síntoma. Variables tales como el nivel de implicación del sujeto, las estrategias de afrontamiento o la personalidad ejercen una enorme influencia en las respuestas al desgaste profesional (Martínez Pérez, 2010). Pero ¿se puede identificar a los sujetos más propensos a experimentar *burnout*? En un primer intento de responder a esta pregunta se han estudiado varios rasgos de personalidad. Los hallazgos han sido que el *burnout* tiende a ser más alto entre las personas que tienen baja autoestima, un locus externo de control (creencia que el mundo sigue un orden pero son otras personas y no ellos mismos los que tienen el control sobre ese orden), bajos niveles de resistencia, baja autoeficiencia, baja estabilidad emocional y una personalidad de tipo A (Fidalgo, 2003; Gil-Monte, 2005; Bresó et al., 2006; Maslach, 2009).

Otra tendencia que ha emergido en los estudios es la vinculación del *burnout* con la dimensión del neurotismo. Los sujetos con niveles altos de neurotismo son emocionalmente inestables y propensos al estrés psicológico, es por tanto que dichas personas estarían más en riesgo para el *burnout* (Maslach, 2009).

En la siguiente figura 3 se detallan, según Fidalgo (2003), las características individuales a tener en cuenta a la hora de gestionar el riesgo a desencadenar *burnout*.

Figura 3. Características personales a la hora de gestionar el riesgo

| Características Personales |
|---|
| Alta motivación para la ayuda: grado de altruismo |
| Alto grado de idealismo |
| Alto grado de empatía |
| Elevado grado de perfeccionismo |
| Constancia en la acción |
| Baja autoestima |
| Reducidas habilidades sociales |
| Tendencia a la sobreimplicación emocional |
| Patrón de conducta de tipo A |
| Locus de control externo |
| Baja autoeficiencia |

Fuente: Elaboración propia a partir de Fidalgo (2003)

2.4.2 Variables sociodemográficas

En general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores, o al contrario, ser fuente potencial de estrés. En este sentido, los estudios sobre el *burnout* indican que el apoyo social de familiares y/o amigos permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado y mitiga los efectos e incluso elimina los estímulos estresantes, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas. En general, la falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso acentuar otros estresores (Bresó et al. 2006; Martínez Pérez, 2010).

Por otro lado, se han estudiado diversas variables sociodemográficas en relación al *burnout*, aunque los estudios son pocos y los hallazgos aún menos consistentes. Estas variables pueden ser factores de riesgo potenciales por sí solas o pueden amortiguar la asociación del *burnout* con otras variables (Gómez-Urquiza, et al., (2016). La edad es la variable que tiende a mostrar una mayor correlación con el *burnout* (Maslach, 2009). Algunos estudios indican una disminución significativa en las puntuaciones de las tres dimensiones a medida que aumenta la edad de los sujetos, mientras que otros estudios coinciden en señalar que se dan más casos de prevalencia del síndrome en el intervalo de 30 a 50 años (Fidalgo, 2003). En esta misma línea, coinciden los estudios de Gómez-Urquiza, et al., (2016) que han observado niveles más bajos de *burnout* en sujetos menores de 30 años en comparación con los mayores de esa edad. Con respecto al género, diferentes estudios han concluido que existen diferencias significativas en los niveles de algunas de las dimensiones del síndrome de *burnout* en función del género (Gil-Monte, 2002). Se ha observado que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres (Martínez Pérez, 2010). Mientras que los varones puntúan significativamente más alto que las mujeres en los niveles de despersonalización (Gil-Monte, 2002). Sin embargo, en general, la variable demográfica del género no ha sido un predictor sólido del *burnout* y no parece encontrarse diferencias significativas (Fidalgo, 2003). La única diferencia es que los hombres a menudo tienen una puntuación ligeramente más alta en la dimensión de cinismo y las mujeres una puntuación ligeramente más alta en agotamiento,

aunque los estudios son todavía muy pocos (Maslach, 2009). Estos resultados contradictorios dificultan el incluir o no la edad y el sexo en un perfil de riesgo de *burnout*. Es por ello, que uno de los objetivos de este trabajo es analizar si las variables demográficas del género y la edad presentan diferencias significativas en los niveles de *burnout*.

En relación a la estructura familiar que engloba al trabajador, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al *burnout* debido a la implicación del sujeto con la familia que hace que tenga mayor capacidad de afrontamiento de los problemas y conflictos emocionales (Martínez Pérez, 2010). Los sujetos que están casados parecen ser menos propensos al *burnout* que aquellos que no lo están. Los solteros parecen experimentar niveles más altos de *burnout* que aquellos que están divorciados (Maslach, 2009).

2.4.3 Variables organizacionales

Aunque hay algunas evidencias de factores de riesgo individuales para el *burnout*, existe mucha más investigación para las variables situacionales. Todos los estudios concluyen que el *burnout* se debe en gran medida a la naturaleza del trabajo en sí, más que a las características personales de cada empleado (Marrau, 2009). Diferentes factores en el lugar de trabajo son predictores de las diferentes dimensiones del *burnout* (Maslach, 2009). La exposición a factores de riesgo psicosocial y en concreto a variables como carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar determinadas tareas o desajuste entre responsabilidad-recursos-autonomía, cuando se producen en trabajos cuyo contenido tiene importantes demandas emocionales y de prestación de servicios humanos, puede dar lugar a un proceso de estrés crónico que desemboca en *burnout*. Esta es la razón por la que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de mayor riesgo, aunque, como ya se apuntó anteriormente, estas condiciones susceptibles de provocar este daño para la salud del trabajador existen en otros sectores de actividad (Fidalgo, 2003).

Siguiendo a Maslach (2009) se identifican seis aspectos clave del ambiente organizacional en relación con el riesgo de desencadenar *burnout*: la sobrecarga de trabajo, sensación de falta de control, recompensas insuficientes, falta de apoyo social y conflictos interpersonales, ausencia de imparcialidad en el lugar de trabajo y los conflictos entre los valores personales y los organizacionales. Por su parte, Martínez Pérez (2010) distingue dos tipos de demandas laborales relacionadas con el estrés: las cuantitativas y las cualitativas. El primer grupo se refiere a la carga laboral (sobrecarga laboral, presión horaria, carga laboral excesivamente baja), y el segundo al tipo y contenido de las tareas (trabajos de riesgo y peligrosos, monotonía y simplicidad en el trabajo, trabajo de tareas fragmentadas y repetitivas, excesiva responsabilidad). Otro elemento importante como desencadenante del *burnout* son las condiciones horarias de trabajo: trabajos a turnos, altas rotaciones, trabajo nocturno, jornadas excesivamente largas o jornadas de horas indeterminadas. Finalmente, la interacción social del trabajador en el ambiente laboral puede llevar a una ambigüedad (por falta de información) y conflicto del rol (demandas contradictorias entre sí), que desembocan en estrés del rol. Existen determinados trabajos que son más susceptibles de generar estrés de rol tales como, aquellos de niveles jerárquicos intermedios y puestos poco definidos.

2.5. Consecuentes del burnout

El *burnout* está vinculado a importantes efectos personales y situacionales. Desde una óptica global, la siguiente figura representa un modelo explicativo del desarrollo del *burnout*.

Figura 4. Modelo explicativo de desarrollo del burnout



Fuente: Elaboración propia a partir de Fidalgo (2003)

A continuación se analizan los principales consecuentes del *burnout*.

2.5.1 Consecuencias individuales

Numerosas investigaciones sobre el estrés laboral lo vinculan con un impacto negativo tanto para la salud física, como la salud mental. La primera evidencia del *burnout* es el cansancio (Marrau, 2009). La dimensión del agotamiento ha sido relacionada con diversos síntomas físicos como: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión y alteraciones del sueño (Maslach, 2009). La segunda es la insatisfacción, se pierde felicidad y placer en lo que se está haciendo, apareciendo la indiferencia y el cinismo (Marrau, 2009). Esto genera consecuencias de carácter emocional, tales como la depresión, ansiedad, sentimientos de fracaso profesional, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto o agresividad. En cuanto a los síntomas cognitivos, destaca la frustración, la autocrítica, la desvalorización personal, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

Todo esto se traduce en trastornos de relaciones sociales (Marrau, 2009). Maslach (2009) señala que las consecuencias del *burnout* no terminan cuando la persona deja el trabajo, sino que las actitudes cínicas y de desprecio también afecta a su vida privada y a su entorno familiar y de amistad más próximo.

2.5.2 Consecuencias para la organización

En lo que respecta a las organizaciones, el *burnout* ha sido asociado con varias formas de respuestas negativas al trabajo, tales como insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, elevado absentismo laboral, excesiva rotación, propensión al abandono del puesto, el bajo interés por las actividades laborales, el deterioro de la calidad de servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con los compañeros y superiores, y tal vez, el aumento de los accidentes laborales (Marrau, 2009). Las personas que experimentan *burnout* pueden tener un impacto negativo en sus compañeros, pudiendo llegar a ser

“contagioso” y perpetuarse a través de las relaciones informales en el trabajo. Los trabajadores que padecen *burnout* tienden a hacer lo mínimo, no se presentan con regularidad, dejan el trabajo temprano y abandonan sus empleos más a menudo que los empleados comprometidos (Maslach, 2009).

El deterioro de la calidad del servicio de la organización deriva en actitudes de despersonalización. Las personas tienden a tratar a los demás como si fueran objetos y no como seres humanos prestando menos atención a sus necesidades. Para Peiró (1992) una explicación de este deterioro de la persona se encuentra en que éstas normalmente comienzan sus carreras profesionales con un fuerte sentido del compromiso y el sacrificio, fijándose grandes expectativas. Así las personas muy motivadas y altamente identificadas con su trabajo, cuando fracasan en la consecución de sus objetivos, se frustran y sienten que no es posible realizar una contribución significativa a la vida, desarrollando el síndrome de quemarse por el trabajo. Por tanto, el síndrome de *burnout* es el resultado de un proceso de desilusión, un fracaso en la búsqueda de un sentido en la vida en personas muy motivadas por su trabajo.

2.5.2.1 La intención de abandono

Numerosas investigaciones se centran en describir los procesos psicológicos que conducen a los trabajadores a abandonar voluntariamente su organización. La relevancia del estudio de la Intención de Abandono radica, desde el punto de vista organizacional, en la importancia que tiene para las empresas el desarrollar y retener a su capital humano. Retener el talento se ha convertido en un factor clave de éxito y de ventaja competitiva para las organizaciones.

La manifestación de abandonar la organización por parte del empleado se debe a factores organizacionales que están presentes en el ámbito laboral (Barak et al., 2001). De acuerdo con estos autores, la Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional y el Burnout constituyen importantes predictores de la Intención de Abandono. En este sentido, los empleados menos satisfechos y con un nivel bajo de compromiso hacia la organización son más vulnerables a abandonar la empresa y buscar un empleo alternativo.

En cuanto al *burnout*, Schaufeli y Bakker (2004) establecen la existencia de una relación positiva entre las tres dimensiones del burnout y la Intención de Abandono. Otros resultados confirman la influencia de la dimensión *Agotamiento Emocional*, como componente clave del *burnout*, en predecir la Intención de Abandono (Maslach et al., 2001). Es por ello que el objetivo principal de este Trabajo Fin de Master es analizar si las tres dimensiones del *burnout*, y en concreto la dimensión *Agotamiento Emocional*, ejercen un efecto directo y positivo sobre la Intención de Abandono.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método

Los elementos de análisis para este estudio han sido el síndrome de *burnout* y la variable Intención de Abandono. Para llevar a cabo este análisis se ha elaborado un trabajo de campo a partir de un cuestionario compuesto por escalas validadas utilizadas en investigaciones previas en este ámbito. La cumplimentación de este cuestionario, por parte de los sujetos encuestados, se realizó de manera individual, anónima y confidencial, con la transcripción de la encuesta a un formulario online y la invitación a participar a través de un enlace electrónico. La recogida de datos se realizó durante los meses de abril y mayo de 2021. En la primera parte del cuestionario, se incluyó una breve explicación sobre el objetivo de la encuesta, se explicó la garantía de anonimato y se insistió en la importancia de responder de forma sincera y honesta a las preguntas planteadas en el cuestionario para la validez de la investigación. Por último, se les detalló unas indicaciones de carácter general sobre cómo cumplimentar la encuesta en cada una de sus partes.

El cuestionario se ha estructurado en varios bloques. La primera parte del cuestionario se centra en aspectos de carácter sociodemográfico con la intención de configurar el perfil del encuestado. La segunda parte, contiene quince ítems que miden el síndrome de *burnout*. A continuación, veinte ítems en relación al síndrome de estar quemado en el trabajo. El último bloque está compuesto por siete ítems para medir la Intención de Abandono. Cada uno de estos ítems se responden con una escala Likert distinta según los casos. En el Anexo I de este Trabajo Fin de Master se puede consultar dicho cuestionario.

Finalmente, se procedió al estudio descriptivo-correlacional de los datos obtenidos a partir del análisis estadístico mediante el complemento Real Statistics de Microsoft Excel. A continuación, se describirá y detallará los sujetos participantes en esta investigación y se procederá a realizar una explicación del instrumento empleado.

3.2. Participantes

El estudio se llevó a cabo con una muestra multiocupacional compuesta por 72 trabajadores de diferentes sectores de actividad de diversas poblaciones cuya participación, como se indicó anteriormente, se realizó de manera totalmente voluntaria y se aseguró, en todo momento, el anonimato de sus respuestas y la confidencialidad de los datos recopilados. En el cuestionario se informó a los participantes sobre el propósito del estudio. Con la intención de incorporar al cuestionario más información sobre los participantes, se ha recogido una serie de preguntas de naturaleza sociodemográfica. Las características sociodemográficas de los sujetos participantes en cuanto a sexo, edad, sector de actividad, nivel de estudios y tipo de contrato se muestran a continuación.

De los 72 sujetos encuestados, 36 son hombres (50% del total) y 36 son mujeres (50% del total). En la siguiente gráfica se muestra la proporción de los participantes en cuanto al género:

Gráfico 1 . Porcentaje de encuestados según género



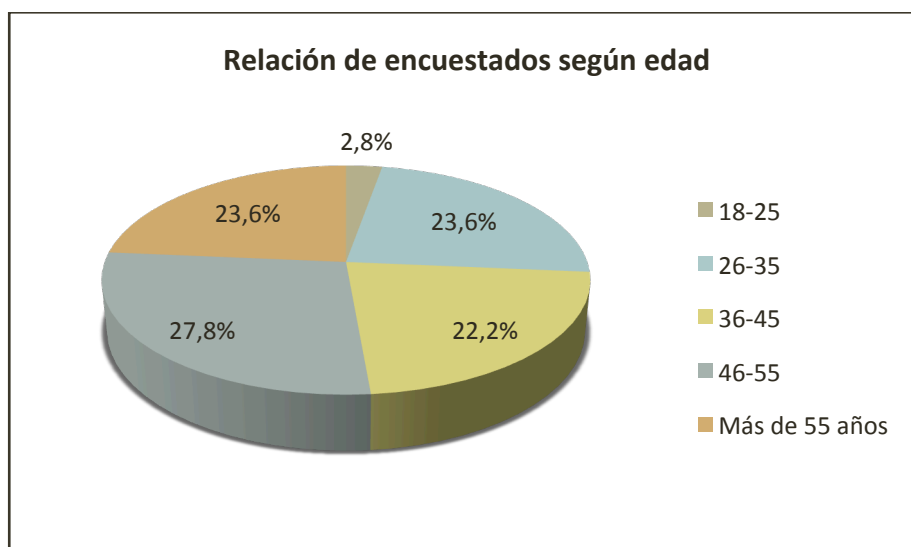
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la edad de los participantes, se establecieron las siguientes franjas:

- De 18 a 25 años: se encuentran 2 individuos, que representan el 2,8% del total.
- De 26 a 35 años: se encuentran 17 sujetos (23,6% del total).
- De 36 a 45 años: se encuentran 16 trabajadores, 22,2% del total.
- De 46 a 55 años: se encuentran 20 trabajadores, representando un 27,8% del total.
- Más de 55 años: se encuentran 17 participantes (23,6% del total).

Estos resultados quedan reflejados en la siguiente gráfica:

Gráfico 2. Porcentaje de encuestados según edad

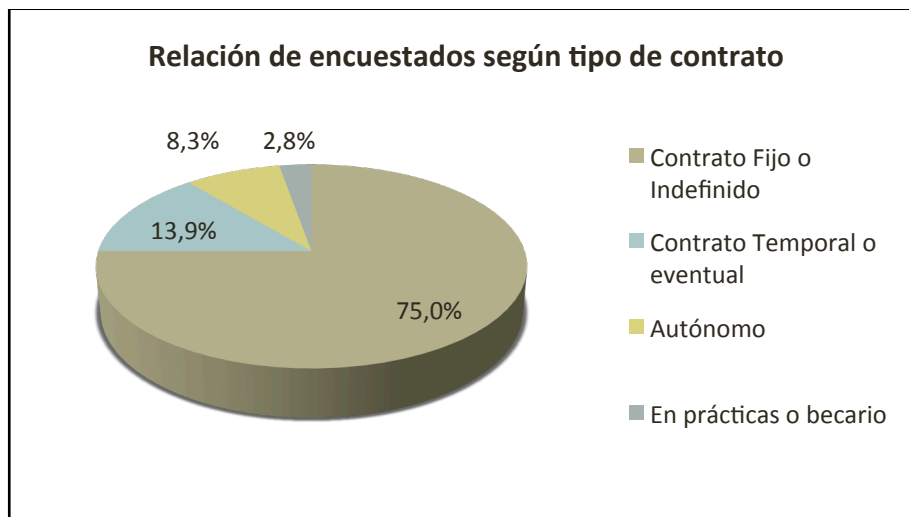


Fuente: Elaboración propia

Respecto al tipo de contrato, se distinguió entre contrato fijo o indefinido, contrato temporal o eventual, autónomo y en prácticas o becario. En este sentido se encontraron 54 trabajadores

con contrato fijo o indefinido (75% del total); 10 sujetos se encuentran con contrato temporal o eventual (13,9% del total); 6 participantes son autónomos (8,3% del total) y 2 sujetos se encuentran con contratos en prácticas (2,8% del total). La siguiente gráfica muestra estos resultados:

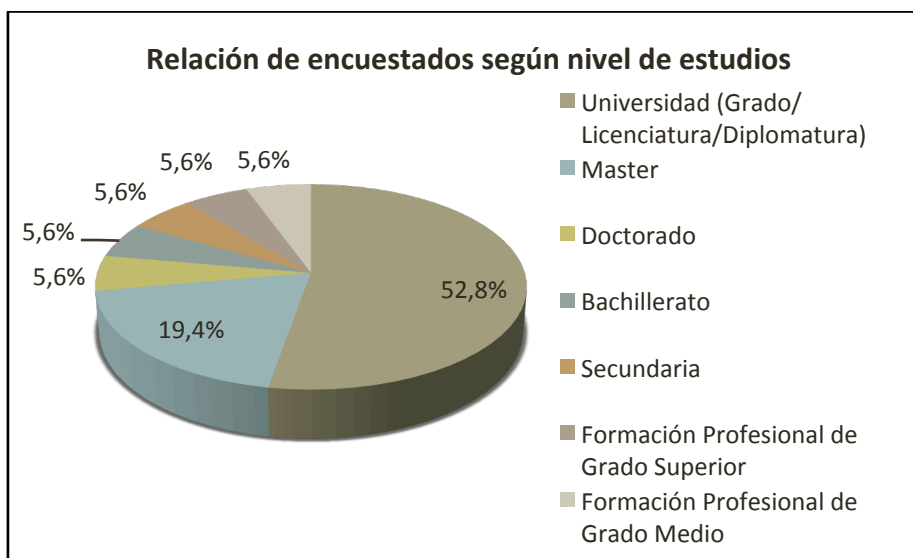
Gráfico 3. Porcentaje de encuestados según tipo de contrato



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de estudios, de los 72 encuestados, 38 de ellos (un 52,8%) tienen estudios de Grado, Licenciatura o Diplomatura Universitaria; 4 encuestados, que suponen un 5,6% del total, tienen estudios de Doctorado; 14 sujetos, que representan el 19,4%, poseen estudios de Máster; 4 individuos, representando el 5,6% del total tienen estudios de Bachillerato; otros 4 trabajadores (un 5,6%) poseen estudios de Secundaria; 4 individuos que representan el 5,6% tienen estudios de Formación Profesional de Grado Superior; y los 4 encuestados restantes (un 5,6%) tiene estudios de Formación Profesional de Grado Medio. Estos porcentajes se pueden apreciar en la siguiente gráfica:

Gráfico 4. Porcentajes de encuestados según nivel de estudios

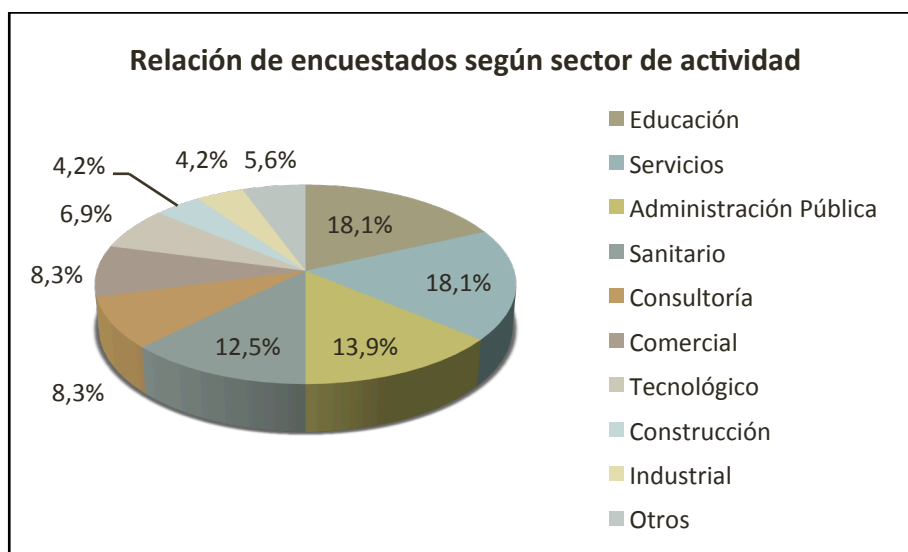


Fuente: Elaboración propia

Por último, se han considerado los siguientes sectores en el que desarrollan su actividad: industrial, sanitario, construcción, tecnológico, servicios, comercial, consultoría, seguros, administración pública, educación y otros. Los datos obtenidos han sido: 13 sujetos que representan un 18,1% en el sector de educación, e igual número de encuestados (13 individuos) en el sector servicios; 10 individuos (un 13,9%) en administraciones públicas; 9 de los encuestados, representando el 12,5% en el sector sanitario; 6 sujetos (8,3%) en consultoría; otros 6 participantes (8,3%) en comercios; 5 de los encuestados (un 6,9) en el sector tecnológico; 3 participantes (un 4,2%) en construcción; otros 3 individuos (4,2%) en el sector industrial; y los 4 encuestados restantes (un 5,5%) en otros sectores.

Esta proporción se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico 5. Porcentajes de encuestados según sector de actividad



Fuente: Elaboración propia

A modo de resumen, la siguiente tabla muestra el perfil de los participantes en el estudio.

Tabla 1. Datos sociodemográficos.

| | | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Sexo | Masculino | 36 | 50,0% |
| | Femenino | 36 | 50,0% |
| Edad | Entre 18 y 25 años | 2 | 2,8% |
| | Entre 26 y 35 años | 17 | 23,6% |
| | Entre 36 y 45 años | 16 | 22,2% |
| | Entre 46 y 55 años | 20 | 27,8% |
| | Más de 55 años | 17 | 23,6% |
| Tipo de contrato | Fijo o indefinido | 54 | 75,0% |
| | Temporal o eventual | 10 | 13,9% |
| | Autónomo | 6 | 8,3% |
| | En prácticas | 2 | 2,8% |
| Nivel de estudios | Grado/Licenciatura/Diplomatura | 38 | 52,8% |
| | Doctorado | 4 | 5,6% |
| | Máster | 14 | 19,4% |
| | Bachillerato | 4 | 5,6% |
| | Secundaria | 4 | 5,6% |
| | FP Superior | 4 | 5,6% |
| | FP Medio | 4 | 5,6% |
| Sectores | Industrial | 3 | 4,2% |
| | Sanitario | 9 | 12,5% |
| | Construcción | 3 | 4,2% |
| | Tecnológico | 5 | 6,9% |
| | Servicios | 13 | 18,10% |
| | Comercial | 6 | 8,30% |
| | Consultoría | 6 | 8,30% |
| | Administración Pública | 10 | 13,90% |
| | Educación | 13 | 18,10% |
| Otros | 4 | 5,50% | |

Fuente: Elaboración propia

Una vez presentadas las características sociodemográficas de la muestra objeto de estudio, se va a proceder, en el siguiente epígrafe, a explicar de forma detallada los instrumentos utilizados en la recogida de información.

3.3. Instrumentos

De acuerdo con la revisión de la literatura realizada, se han identificado una serie de instrumentos adecuados para medir cada una de las variables objeto de este estudio. Siendo las escalas utilizadas las siguientes:

Síndrome de estar quemado en el trabajo (*burnout*):

Para la medida del *burnout* se ha optado por utilizar tanto el cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) en la versión española adaptada de este instrumento (Salanova et al., 2000) ($\alpha = 0,79$), como el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) de Gil-Monte (2005) como instrumento alternativo ($\alpha = 0,76$).

El MBI-GS es la escala que goza de más aceptación y es la que se utiliza con más frecuencia. La versión española de este instrumento está compuesta por quince ítems dividido en tres dimensiones o subescalas relacionadas con el *burnout*:

- *Agotamiento Emocional*: hace referencia a la fatiga emocional y física en general. Está compuesta por 5 ítems (1, 2, 3, 4 y 6).
- *Cinismo*: hace referencia a la indiferencia que puede presentar un individuo hacia su trabajo. Consta de 4 ítems (8, 9, 13 y 14).
- *Eficacia Profesional*: hace referencia a las expectativas que presenta un sujeto en relación al éxito laboral en su trabajo, por lo que se trata de una escala inversa. Se compone de 6 ítems (5, 7, 10, 11, 12 y 15).

La puntuación se obtiene a través de una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos que van desde 0 "Nunca/Ninguna vez" a 6 "Siempre/Todos los días". Para obtener las puntuaciones de cada dimensión (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) hay que sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de "Agotamiento" hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de *Agotamiento* y dividir el total por 5 que es el número de ítems que forma esta escala. Hay que repetir esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos a los que se le ha administrado el instrumento de medida. Puntuaciones altas en las dimensiones *Agotamiento Emocional* y *Cinismo* unidas a puntuaciones bajas en la dimensión *Eficacia Profesional* serán indicadores de *burnout* (Moreno-Jiménez, et al., 2009).

Por su lado, el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) de Gil-Monte (2005) consta de veinte ítems y está compuesto de cuatro dimensiones denominadas: *Ilusión por el trabajo*, *Desgaste Psíquico*, *Indolencia* y *Culpa*. Los veinte ítems del cuestionario se puntúan mediante la siguiente escala de frecuencia: 0 (Nunca), 1 (Raramente: algunas veces al año), 2 (A veces: algunas veces al mes), 3 (Frecuentemente: algunas veces por semana) y 4 (Muy frecuentemente: todos los días). Los ítems se distribuyen en las cuatro dimensiones de la siguiente forma (Gil-Monte, 2011):

- *Ilusión por el trabajo* (It): Evalúa el deseo de la persona de alcanzar las metas laborales como fuente de satisfacción personal. Consta de 5 ítems (1, 5, 10, 15 y 19) formulados en positivo, por lo que se trata de una escala inversa.
- *Desgaste psíquico* (Dp): Consta de 4 ítems (8, 12, 17 y 18) y mide el agotamiento emocional y físico como efecto del trato diario con personas.
- *Indolencia* (In): Evalúa la aparición de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los usuarios o clientes y está formada por 6 ítems (2, 3, 6, 7, 11 y 14).
- *Culpa* (C): Valora la presencia de sentimientos de culpa por el propio comportamiento y por las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y se compone de 5 ítems (4, 9, 13, 16 y 20).

Para obtener las puntuaciones de las subescalas, se suman las puntuaciones obtenidas en los ítems y se divide por el número de ítems de cada subescala. Bajas puntuaciones en *Ilusión por el trabajo*, junto a altas puntuaciones en *Desgaste Psíquico*, *Indolencia* y en *Culpa* indican altos niveles del síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte, 2005).

Intención de abandono

El instrumento de análisis para evaluar la intención de abandono ha sido la escala de Intenciones de Renunciar al Trabajo (IR) de Vaamonde (2019). Este instrumento está compuesto por 7 ítems valorados en una escala de tipo Likert de 1 a 5 puntos (1 = nunca a 5 = siempre) ($\alpha = 0,96$).

Por su parte, los coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach para las distintas escalas

del cuestionario se presentan en la tabla 2. Las distintas subescalas del cuestionario presentaron valores superiores a 0,70. Como se puede observar, los coeficientes α alcanzados en todas las escalas fueron suficientes y superaron el criterio de $\alpha > 0,70$ recomendado por Salanova et al. (2000).

Tabla 2. Consistencia interna (Alfa de Cronbach) para las dimensiones del cuestionario

| Subescala | Alfa de Cronbach |
|------------------------|------------------|
| Agotamiento Emocional | 0,89 |
| Cinismo | 0,84 |
| Eficacia Profesional | 0,81 |
| Ilusión por el Trabajo | 0,93 |
| Desgaste Psíquico | 0,90 |
| Indolencia | 0,85 |
| Culpa | 0,85 |
| Intención de abandono | 0,96 |

Fuente: Elaboración propia.

4. RESULTADOS

En este capítulo se procederá a explicar el análisis de los resultados obtenidos. Para dar respuesta a los objetivos planteados, en primer lugar, se realizó un análisis estadístico descriptivo de cada una de las escalas que forman parte del cuestionario administrado a los participantes. A continuación, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para contrastar las relaciones entre las variables *Agotamiento Emocional* y el *Desgaste Psíquico* con la variable Intención de Abandono.

4.1. Análisis estadístico descriptivo

En una primera fase del análisis se procederá a realizar el estudio de los principales estadísticos descriptivos de las variables utilizadas en el estudio. En las tablas que se muestran a continuación quedan establecidos los valores de las medias, desviaciones estándar, valores de asimetría, curtosis, mediana, moda y varianza para las tres subescalas que integran el MBI-GS: *Agotamiento Emocional*, *Cinismo* y *Eficacia Profesional*. Así como, se presentarán los estadísticos segmentados por género y rango de edad.

En primer lugar, la tabla 3 muestra, entre otros estadísticos, las puntuaciones promedio en cada una de las tres dimensiones del MBI-GS para toda la muestra. Los resultados han sido 3,09 de puntuación media en *Agotamiento Emocional*; 2,18 en la subescala de *Cinismo* y 4,57 en la dimensión de *Eficacia Profesional*. Las desviaciones estándar oscilaron entre 1,54 en *Agotamiento Emocional*, 1,58 en *Cinismo* y 1,03 en *Eficacia Profesional*. Con respecto a los valores de asimetría, las escalas *Agotamiento Emocional* y *Eficacia Profesional* presentaron una asimetría negativa, y por tanto una tendencia hacia puntuaciones altas, mientras que en la escala *Cinismo* la asimetría fue inversa. Los coeficientes de curtosis fueron negativos para las dimensiones *Agotamiento Emocional* y *Cinismo*, y por tanto, presentan reducida concentración alrededor de valores centrales de la distribución, mientras que la escala *Eficacia Profesional* presentó valor positivo, por tanto, valores muy concentrados en la media.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos para las tres dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS

| Agotamiento Emocional | | Cinismo | | Eficacia Profesional | |
|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
| Media | 3,09 | Media | 2,18 | Media | 4,567 |
| Error típico | 0,18 | Error típico | 0,19 | Error típico | 0,122 |
| Mediana | 3 | Mediana | 2,13 | Mediana | 4,833 |
| Moda | 3 | Moda | 0 | Moda | 5,333 |
| Desviación estándar | 1,54 | Desviación estándar | 1,58 | Desviación estándar | 1,033 |
| Varianza de la muestra | 2,36 | Varianza de la muestra | 2,48 | Varianza de la muestra | 1,067 |
| Curtosis | -0,91 | Curtosis | -1,15 | Curtosis | 3,555 |
| Coefficiente de asimetría | -0,11 | Coefficiente de asimetría | 0,17 | Coefficiente de asimetría | -1,65 |
| Rango | 6 | Rango | 5,25 | Rango | 5,167 |
| Mínimo | 0 | Mínimo | 0 | Mínimo | 0,833 |
| Máximo | 6 | Máximo | 5,25 | Máximo | 6 |
| Cuenta | 72 | Cuenta | 72 | Cuenta | 72 |
| Nivel de confianza(95,0%) | 0,36 | Nivel de confianza(95,0%) | 0,37 | Nivel de confianza(95,0%) | 0,243 |

Fuente: Elaboración propia

En segundo lugar, la tabla 4 presenta los datos descriptivos en relación a la variable género. Como se esperaba, las mujeres han obtenido medias superiores a los hombres en las tres dimensiones, siendo las puntuaciones en cada una de las tres subescalas las siguientes: en la dimensión *Agotamiento Emocional*, las mujeres han presentado una puntuación media de 3,311, mientras que los hombres obtuvieron un valor medio de 2,8667; en la dimensión de *Cinismo*, la puntuación media alcanzada por las mujeres ha sido de 2,41; por su parte los hombres obtuvieron de valor medio 1,944. Por último, en cuanto a la dimensión *Eficacia Profesional* las mujeres presentaron una puntuación media ligeramente superior a la de los hombres; siendo el valor medio de las mujeres de 4,569 y el de los hombres 4,565. Estos datos, a priori, pueden indicar que, el género ejerce influencia en la prevalencia del síndrome de burnout. A continuación se muestra la tabla 4 con el resumen de los resultados obtenidos por género en las tres subescalas del MBI-GS:

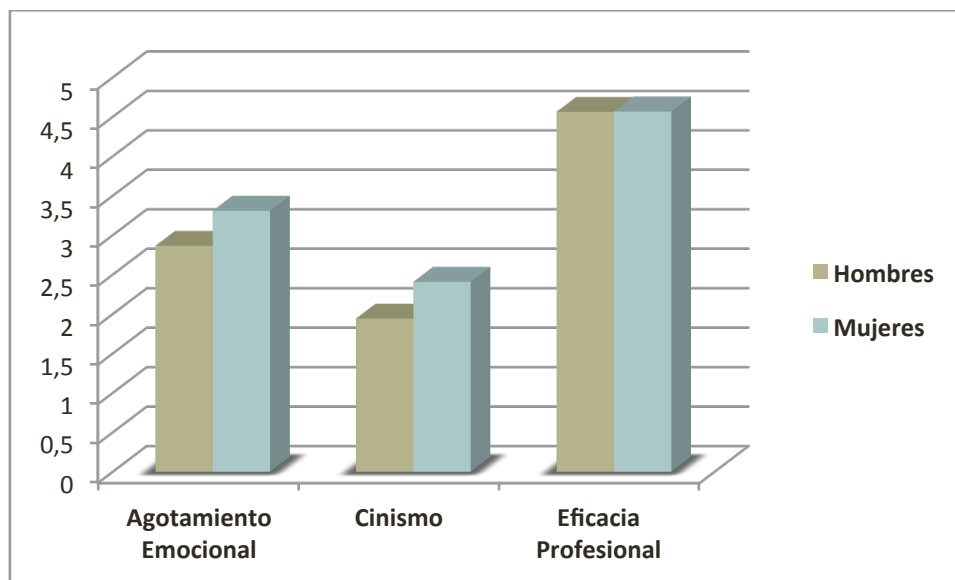
Tabla 4. Datos descriptivos en las dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS y segmentado por género

| Dimensiones MBI-GS | Hombres | | Mujeres | |
|------------------------------|----------------|----------------------------|----------------|----------------------------|
| | Media | Desviación estándar | Media | Desviación estándar |
| Agotamiento Emocional | 2,8667 | 1,3497 | 3,311 | 1,693 |
| Cinismo | 1,944 | 1,4 | 2,41 | 1,722 |
| Eficacia Profesional | 4,565 | 1,018 | 4,569 | 1,063 |

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico (Gráfico 6) se muestran las puntuaciones medias en las tres dimensiones estudiadas del burnout a través de MBI-GS segmentada por género.

Gráfico 6. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS y segmentado por género



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la variable edad, si se observa las medias alcanzadas en las tres subescalas del MBI-GS en los distintos grupos de edad (Tabla 5), no se percibe asociación entre esta y la prevalencia del síndrome en sus tres dimensiones. Aunque en la revisión de la literatura se ha destacado la posibilidad de una relación directa entre la edad de los trabajadores y el síndrome de burnout, es decir, a medida que sube la edad aumentan los niveles de burnout, los resultados obtenidos en este estudio descartan, a priori, la influencia de la edad en las tres dimensiones del síndrome de burnout: *Agotamiento Emocional*, *Cinismo* y *Eficacia Profesional*. Cabe destacar que en *Agotamiento Emocional* y en *Cinismo*, son los trabajadores de más de 55 años los que presentan puntuaciones medias más altas (3,576 y 2,632 respectivamente) seguido del grupo de 36 a 45 años (3,138 y 2,203 respectivamente), mientras que la media más alta en la subescala de *Eficacia Profesional* se obtuvo en el grupo de edad de 36 a 45 años (4,833), seguida de los trabajadores de entre 46 y 55 años (4,733).

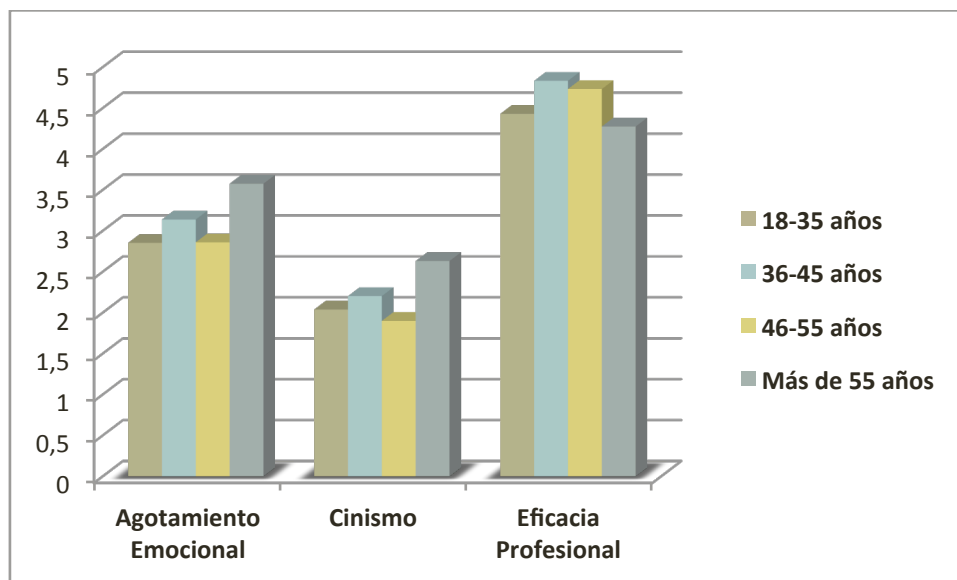
Tabla 5. Datos descriptivos en las dimensiones del MBI-GS por rango de edad

| Rango de edad | Agotamiento Emocional | | Cinismo | | Eficacia Profesional | |
|----------------|-----------------------|---------------------|---------|---------------------|----------------------|---------------------|
| | Media | Desviación estándar | Media | Desviación estándar | Media | Desviación estándar |
| 18-35 años | 2,853 | 1,353 | 2,039 | 1,625 | 4,43 | 0,877 |
| 36-45 años | 3,138 | 1,581 | 2,203 | 1,847 | 4,833 | 0,735 |
| 46-55 años | 2,86 | 2,007 | 1,9 | 1,49 | 4,733 | 1,035 |
| Más de 55 años | 3,576 | 0,948 | 2,632 | 1,37 | 4,275 | 1,368 |

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico (Gráfico 7) se muestran las puntuaciones medias en las tres dimensiones estudiadas del burnout a través de MBI-GS segmentada por edad.

Gráfico 7. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del MBI-GS y segmentado por edad



Fuente: Elaboración propia

A continuación, de la misma manera que se ha realizado el estudio estadístico descriptivo con las tres dimensiones del MBI-GS, se llevará a cabo un análisis descriptivo de los datos obtenidos con la escala CESQT. En primer lugar, se presentarán los estadísticos descriptivos para la totalidad de la muestra para posteriormente mostrar los resultados segmentados por género y edad.

Las puntuaciones medias que se obtuvieron para toda la muestra fueron 2,53 para la dimensión *Ilusión por el trabajo*; 2,11 para la subescala *Desgaste Psíquico*; 1,43 en la subescala de *Indolencia* y, por último, un valor medio de 1 para la dimensión de *Culpa*. Con respecto a los valores de asimetría, la escala *Ilusión por el trabajo* presentó una asimetría negativa, y por tanto una tendencia hacia puntuaciones altas, mientras que en el resto de las escalas la asimetría fue inversa. En cuanto al coeficiente de curtosis, ninguna de las cuatro subescalas presentó una distribución normal. La siguiente tabla (Tabla 6) muestra el análisis descriptivo efectuado.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos para las cuatro dimensiones del burnout medidas a través del CESQT

| <i>Ilusión por el trabajo</i> | | <i>Desgaste Psíquico</i> | | <i>Indolencia</i> | | <i>Culpa</i> | |
|----------------------------------|------|----------------------------------|------|----------------------------------|------|----------------------------------|------|
| Media | 2,53 | Media | 2,11 | Media | 1,43 | Media | 1,00 |
| Error típico | 0,11 | Error típico | 0,11 | Error típico | 0,09 | Error típico | 0,07 |
| Mediana | 2,5 | Mediana | 2 | Mediana | 1,25 | Mediana | 1 |
| Moda | 2,4 | Moda | 2 | Moda | 1 | Moda | 1 |
| Desviación estándar | 0,91 | Desviación estándar | 0,90 | Desviación estándar | 0,78 | Desviación estándar | 0,61 |
| Varianza de la muestra | 0,83 | Varianza de la muestra | 0,80 | Varianza de la muestra | 0,60 | Varianza de la muestra | 0,38 |
| Curtosis | 0,27 | Curtosis | 0,53 | Curtosis | 0,16 | Curtosis | 0,34 |
| Coefficiente de asimetría | 0,56 | Coefficiente de asimetría | 0,07 | Coefficiente de asimetría | 0,69 | Coefficiente de asimetría | 0,29 |
| Rango | 4 | Rango | 3,75 | Rango | 3,67 | Rango | 2,8 |
| Mínimo | 0 | Mínimo | 0,25 | Mínimo | 0 | Mínimo | 0 |
| Máximo | 4 | Máximo | 4 | Máximo | 3,67 | Máximo | 2,8 |

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la variable género (ver tabla 7), los datos obtenidos muestran, de nuevo, que las mujeres obtuvieron puntuaciones superiores a los hombres en todas las dimensiones del CESQT, excepto en *Ilusión por el trabajo*, presentando los hombres en esta dimensión una puntuación ligeramente superior a las mujeres (2,572 los hombres frente a 2,478 las mujeres). Así en la dimensión *Desgaste Psíquico* la puntuación media de las mujeres fue de 2,375 mientras que los hombres obtuvieron una media de 1,854. Por su parte en la dimensión *Indolencia* las mujeres alcanzaron una media de 1,435 y los hombres 1,417. Por último, en cuanto a la dimensión *Culpa* el valor medio de las mujeres fue de 1,083 y el de los hombres alcanzó una media de 0,911.

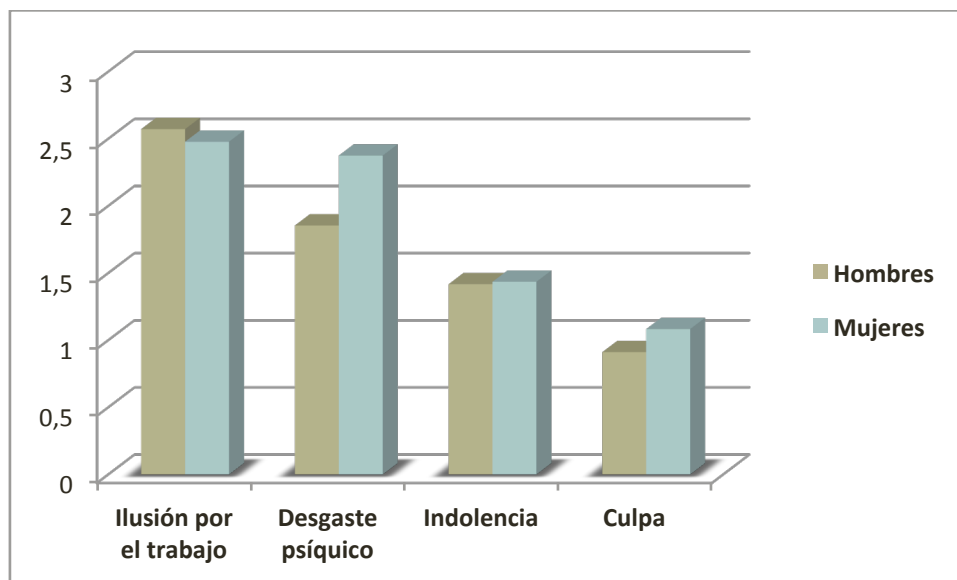
Tabla 7. Datos descriptivos en las dimensiones del burnout medidas a través del CESQT y segmentada por género

| Dimensiones CESQT | Hombres | | Mujeres | |
|-------------------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|
| | Media | Desviación estándar | Media | Desviación estándar |
| <i>Ilusión por el trabajo</i> | 2,572 | 0,895 | 2,478 | 0,942 |
| <i>Desgaste psíquico</i> | 1,854 | 0,835 | 2,375 | 0,891 |
| <i>Indolencia</i> | 1,417 | 0,622 | 1,435 | 0,917 |
| <i>Culpa</i> | 0,911 | 0,573 | 1,083 | 0,651 |

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico (Gráfico 8) se muestran las puntuaciones medias en las tres dimensiones estudiadas del burnout a través de MBI-GS segmentada por edad.

Gráfico 8. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del CESQT y segmentado por género



Fuente: Elaboración propia

Por último, en lo que se refiere a la variable edad, al igual que ocurrió con las tres dimensiones del MBI-GS, los resultados obtenidos no mostraron una relación directa entre la edad y la manifestación del síndrome de burnout medida con las cuatro dimensiones del CESQT. La puntuación media más alta en *Ilusión por el trabajo* se obtuvo en los sujetos de entre 46 y 55 años (2,65); en *Desgaste Psíquico* la media más alta se encontró en los participantes de más de 55 años (2,471), seguido de las personas entre 36 y 45 años (2,141); en *Indolencia*, la media más alta se obtuvo en los participantes de más de 55 años (1,676) seguido de los sujetos de entre 18 y 35 años (1,456). Por último en la dimensión *Culpa*, la puntuación media más alta se encontró en las personas de más de 55 años (1,259), seguido de los sujetos de entre 36 a 45 años (1,038). En la tabla 8 se muestran estos resultados.

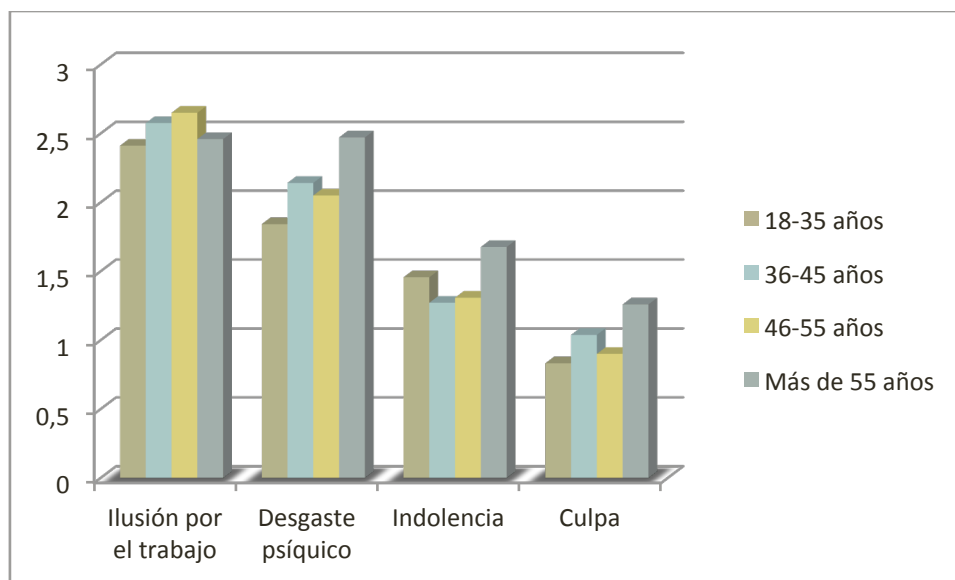
Tabla 8. Datos descriptivos en las dimensiones del CESQT por rango de edad

| Rango de edad | Ilusión por el trabajo | | Desgaste psíquico | | Indolencia | | Culpa | |
|----------------|------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|------------|---------------------|-------|---------------------|
| | Media | Desviación estándar | Media | Desviación estándar | Media | Desviación estándar | Media | Desviación estándar |
| 18-35 años | 2,411 | 1,090 | 1,842 | 0,787 | 1,456 | 0,662 | 0,832 | 0,590 |
| 36-45 años | 2,575 | 1,004 | 2,141 | 1,012 | 1,271 | 0,516 | 1,038 | 0,756 |
| 46-55 años | 2,65 | 0,960 | 2,05 | 1,021 | 1,308 | 1,082 | 0,9 | 0,556 |
| Más de 55 años | 2,459 | 0,533 | 2,471 | 0,667 | 1,676 | 0,665 | 1,259 | 0,514 |

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico (Gráfico 9) se muestran las puntuaciones medias en las tres dimensiones estudiadas del *burnout* a través de CESQT segmentada por edad.

Gráfico 9. Puntuaciones medias en las dimensiones del burnout medidas a través del CESQT y segmentado por edad



Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis de inferencia estadística

Una vez se ha realizado una primera aproximación al nivel de burnout de la muestra, a través del análisis de sus medias, en este apartado se estudiará si la variable Intención de Abandono muestra una relación de asociación con las variables *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico*, así como, si las variables edad y género presentan relación de asociación con los niveles de burnout. Para el análisis de correlaciones se utilizó la prueba de correlación de Spearman, cuyos resultados indicaron que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre Intención de Abandono y las dimensiones *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico*. A continuación se desarrolla el análisis efectuado.

Para dar respuesta al primero de los objetivos del estudio, se hace necesario plantear un contraste de hipótesis donde, por un lado:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación de asociación entre la variable género con los niveles de burnout. Los trabajadores de sexo femenino no presentarán niveles más altos de *burnout* que los trabajadores de sexo masculino.
- Hipótesis alternativa (H_1): Existe relación de asociación entre la variable género con los niveles de *burnout*. Los trabajadores de sexo femenino presentarán niveles más altos de *burnout* que los trabajadores de sexo masculino .

Y por otro lado:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación de asociación entre la variable edad con los niveles de *burnout*. Los trabajadores de mayor edad no presentarán niveles más altos de *burnout*.
- Hipótesis alternativa (H_1): Sí existe relación de asociación entre la variable edad con los niveles de *burnout*. Los trabajadores de mayor edad presentarán niveles más altos de *burnout*.

Para rechazar o aceptar la primera de las hipótesis se realizó la prueba U de Mann-Whitney-Wilcoxon para dos muestras independientes. Los resultados (Tabla 9) mostraron p-valores menores a 0,05, por lo que la prueba indicó que existen diferencias significativas entre las medias de ambos grupos en las tres dimensiones del MBI-GS. Se rechaza, por tanto, la hipótesis nula de que no existe relación entre la variable género con los niveles de *burnout* y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 9. Contraste de hipótesis género y las subescalas de burnout medidas con el MBI-GS.

| Género | Subescalas del burnout MBI_GS | | |
|--|-------------------------------|-----------|----------------------|
| | Agotamiento emocional | Cinismo | Eficacia Profesional |
| Prueba U de Mann-Whitney-Wilcoxon | | | |
| p-value | 1,11912e-11 | 0,0142449 | 3,09299e-31 |

Fuente: Elaboración propia

Para rechazar o aceptar la segunda de las hipótesis, se realizó la prueba ANOVA para el factor edad. Los resultados mostraron un p-valor de 0,461572 mayor que 0,05. La prueba indicó que no existen diferencias significativas en los promedios analizados. Se acepta la hipótesis nula de que no existe diferencia en los niveles de *burnout* en cuanto a la variable edad.

Para concluir con el estudio inferencial y dar respuesta al segundo de los objetivos se planteará a continuación un contraste de hipótesis donde, por un lado:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación de asociación entre las variables Agotamiento Emocional e Intención de Abandono.
- Hipótesis alternativa (H_1): Sí existe relación de asociación entre las variables Agotamiento Emocional e Intención de Abandono.

Y por otro lado:

- Hipótesis nula (H_0): No existe relación de asociación entre las variables Desgaste Psíquico e Intención de Abandono.
- Hipótesis alternativa (H_1): Sí existe relación de asociación entre las variables Desgaste Psíquico e Intención de Abandono.

La tabla 10 muestra los resultados obtenidos con la prueba de correlación de Spearman entre los valores de la variable Intención de abandono y las tres subescalas del burnout medidas con el instrumento MBI-GS: *Agotamiento Emocional*, *Cinismo* y *Eficacia Profesional*. El objetivo de esta prueba era medir si existe relación lineal entre las tres dimensiones del burnout y la variable Intención de Abandono. Se observa un p-valor inferior a 0,05 en todas las variables del estudio, por lo que se puede decir, a priori, que parece que vaya a haber una relación de asociación entre estas variables y la Intención de Abandono. La Intención de Abandono se

asocia positivamente con las dimensiones *Agotamiento Emocional* (0,564) y *Cinismo* (0,549) ($p < 0,05$). Por el contrario, existe una correlación negativa con la subescala *Eficacia Profesional* al ser esta una dimensión inversa (-0,265) con un p-valor de 0,0243. Se observa que la asociación entre la variable *Agotamiento Emocional* y la *Intención de Abandono* es la que presenta un grado de correlación mayor.

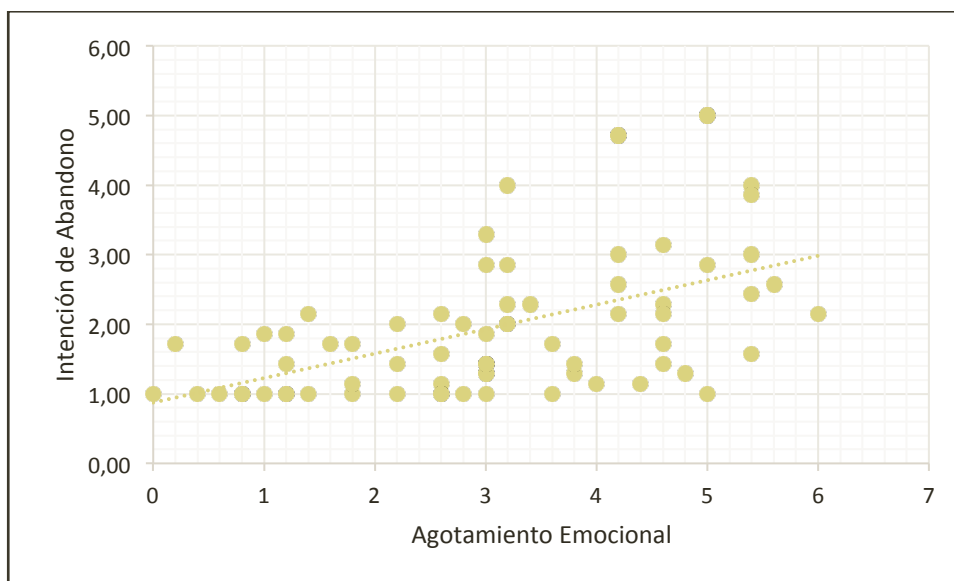
Tabla 10. Correlación entre las variables Intención de abandono y las subescalas de burnout medidas con el MBI-GS.

| Intención de Abandono | Subescalas del burnout MBI_GS | | |
|-----------------------|-------------------------------|------------|----------------------|
| | Agotamiento emocional | Cinismo | Eficacia Profesional |
| Spearman | 0,564 | 0,549 | -0,265 |
| p-value | 2,42491e-07 | 5,8285e-07 | 0,0243 |

Fuente: Elaboración propia

El siguiente diagrama de dispersión (Gráfico 10) muestra la asociación entre los valores de las variables: *Agotamiento Emocional* e *Intención de Abandono*. Se observa, por tanto, una correlación directa entre ambas variables, así a mayor puntuación en la dimensión *Agotamiento Emocional*, mayor puntuación en la *Intención de Abandono*.

Gráfico 10. Correlación Agotamiento Emocional e Intención de Abandono



Fuente: Elaboración propia

A continuación se estimó la prueba de correlación de Spearman para las cuatro dimensiones del *burnout* medidas con el instrumento CESQT (Tabla 11). Se observa un p-valor inferior a 0,05 en todas las variables del estudio, por lo que se puede decir, a priori, que parece que vaya a haber una relación de asociación entre estas variables y la *Intención de Abandono*. La *Intención de Abandono* se asocia positivamente con las dimensiones *Desgaste Psíquico* (0,455), *Indolencia* (0,387) y *Culpa* (0,245). Por el contrario, existe una correlación negativa con la subescala *Ilusión por el trabajo* al ser esta una dimensión inversa (-0,578) con un p-valor <

0,05. Se observa que la asociación entre la variable *Desgaste Psíquico* y la Intención de Abandono es la que presenta un grado de correlación positiva mayor.

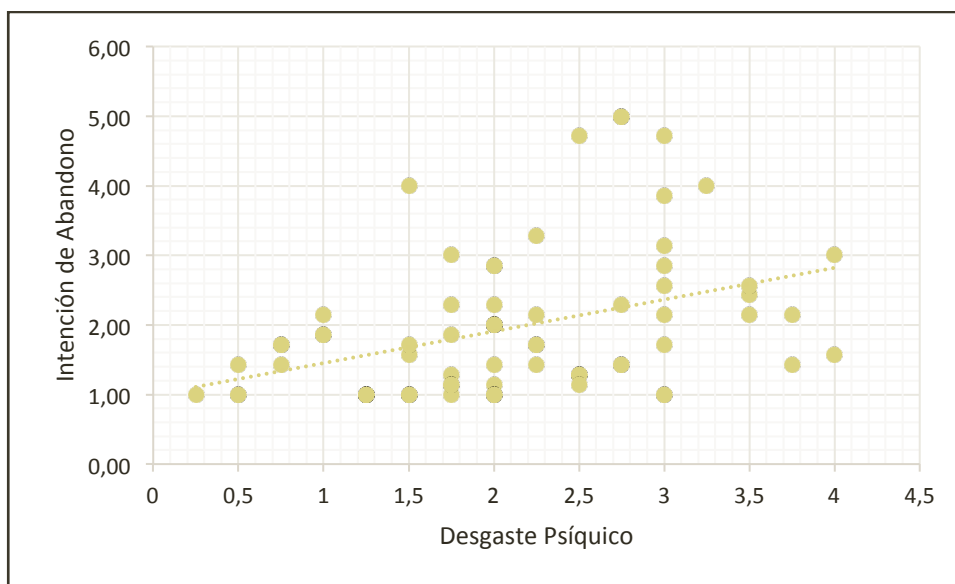
Tabla 11. Correlación entre la Intención de abandono y las subescalas de burnout medidas con el CESQT

| Intención de Abandono | Subescalas del burnout CESQT | | | |
|-----------------------|------------------------------|-------------------|------------|-------|
| | Ilusión por el trabajo | Desgaste Psíquico | Indolencia | Culpa |
| Spearman | -0,578 | 0,455 | 0,387 | 0,245 |
| p-value | 1,021e-07 | 5,891e-05 | 0,00078 | 0,038 |

Fuente: Elaboración propia

El siguiente diagrama de dispersión (Gráfico 11) representa la asociación entre los valores de las variables: *Desgaste Psíquico* e Intención de Abandono. Se observa, por tanto, una correlación directa entre ambas variables, así a mayor puntuación en la dimensión *Desgaste Psíquico*, mayor puntuación en Intención de Abandono.

Gráfico 11. Correlación Desgaste Psíquico e Intención de Abandono



Fuente: Elaboración propia

Una vez obtenido los resultados del contraste de hipótesis basándose en el nivel de significación para aceptar o rechazar la hipótesis nula, se concluye que, tanto en el caso de la variable *Agotamiento Emocional*, como en el caso de la variable *Desgaste Psíquico* en su relación con la Intención de Abandono, los valores de p son menores a 0,05, por tanto, se rechazan las hipótesis nulas de que no existen relación de asociación entre las variables *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico* con la Intención de Abandono y se acepta la hipótesis alternativa que establecía que existe una relación de asociación entre las variables *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico* con la variable Intención de abandono.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Uno de los grandes retos a los que se enfrentan las empresas actualmente es la retención del talento. En este sentido, Schaufeli y Bakker (2004) establecen la existencia de una relación positiva entre las diferentes dimensiones del *burnout* y la Intención de Abandono. Otros resultados confirman la influencia de la dimensión *Agotamiento Emocional*, como componente clave del *burnout*, en predecir la Intención de Abandono (Maslach et al., 2001). En esta línea el propósito de este Trabajo Fin de Master era estudiar las dimensiones del *burnout* que permiten anticipar las intenciones de renuncia de los empleados a sus puestos de trabajo. En primer lugar, el objetivo principal del presente estudio fue analizar si los factores psicosociales y personales asociados al síndrome de *burnout* y más concretamente las dimensiones *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico* están relacionadas con las intenciones de abandono. El segundo objetivo fue estudiar si el género y la edad presentan diferencias significativas en los niveles de quemarse por el trabajo. Los datos obtenidos muestran que existe una relación entre las variables *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico* y la Intención de Abandono. Así mismo, se ha encontrado relación entre el síndrome del *burnout* y el género, no encontrándose relación con la edad. Dichos resultados se explicarán a continuación.

A efectos de dar respuesta a los objetivos propuestos, se llevó a cabo un estudio con una muestra de 72 trabajadores de diferentes sectores y organizaciones a los que se les administró un cuestionario. La consistencia interna de las escalas utilizadas ha sido satisfactoria: los valores alfa de Cronbach van desde 0,96 en Intención de Abandono al 0,90 en *Desgaste Psíquico* y 0,89 en *Agotamiento Emocional*. El umbral recomendado por Salanova et al. (2000) $\alpha > 0,70$.

Los resultados obtenidos indicaron que las mujeres puntuaron de media más alto que los hombres en todas las dimensiones del *burnout* estudiadas, excepto en *Ilusión por el Trabajo*, en la que los hombres presentaron una media superior a la de las mujeres. En cuanto a la edad no presentaron relación directa y positiva entre las puntuaciones medias en las distintas dimensiones estudiadas del *burnout* y la edad de los participantes. Los datos encontrados indicaron una relación inexistente entre la edad y el nivel de *burnout*.

Por otro lado, los resultados mostraron que existe una correlación positiva y significativa entre la Intención de Abandono y la dimensión *Agotamiento Emocional* y algo menos influyente con la subescala *Desgaste Psíquico*. Sin embargo, en la investigación también la dimensión *Cinismo* presentó una correlación positiva estadísticamente significativa con un coeficiente de Spearman de 0,549 y un valor de $p < 0,05$. De modo similar, la subescala *Ilusión por el trabajo* presentó una correlación negativa estadísticamente significativa con la variable Intención de abandono con un coeficiente de Spearman de -0,578 y un valor de $p < 0,05$.

De los datos obtenidos se revela, por tanto, el impacto del síndrome del *burnout* sobre la Intención de Abandono. En este sentido, el presente estudio ha permitido demostrar la relación entre el *Agotamiento Emocional* sobre la Intención de Abandono. Estos resultados concuerdan con análisis previos (Maslach et al., 2001; Fidalgo, 2003; Schaufeli y Bakker, 2004; Moreno-Jiménez et al., 2009) que apoyan que la Intención de Abandono es uno de los consecuentes del síndrome de *burnout*. Esta relación tiene especial relevancia en el ámbito de los Recursos Humanos debido al impacto en las tasas de rotación del personal y en el nivel de compromiso con la organización. En este sentido, conocer cuáles son las variables que conducen a la Intención de Abandono es clave para la organización. Maslach et al. (2001) apoyan que el *Agotamiento Emocional* influye en la intención de abandonar la organización debido a que la pérdida de energía conduce a los individuos a buscar otras opciones laborales. Así las cosas, la manifestación de sentimientos de *Agotamiento Emocional* en los empleados generan actitudes negativas hacia la organización como es la Intención de abandono, de acuerdo con la Teoría de Conservación de Recursos. En este sentido, el desarrollo teórico del *burnout*

dentro de la Teoría de Conservación de Recursos, considera que los sujetos que se encuentran desprovistos de suficientes energías para desarrollar las tareas que les han encomendado son más vulnerables a desarrollar comportamientos asociados al *burnout* (López, 2017).

En la revisión de la literatura se encontró que el estudio de las relaciones entre variables sociodemográficas tales como, el género, la edad, el estado civil, etc y las dimensiones del MBI han generado un volumen importante de estudios (Gil-Monte y Peiró, 1999). Los resultados obtenidos en este estudio han mostrado diferencias significativas en las distintas escalas del *burnout* en función del género y sin diferencias significativas entre los distintos rangos de edad estudiados y las dimensiones del síndrome de *burnout*. En función del género, las mujeres presentaron puntuaciones medias más altas que los hombres en todas las dimensiones del MBI-GS y del CESQT, excepto en la dimensión *Ilusión por el Trabajo*. En efecto, los hallazgos han puesto de manifiesto como el género influye en los sentimientos de estar quemado por el trabajo. Estos resultados resultan coherentes con investigaciones previas como la de Bresó et al. (2004); Lindblom et al. (2006); Purvanova y Muros (2010) y Vincent et al. (2019), entre otras.

También cabe señalar la discrepancia mostrada en la revisión de la literatura acerca de la relación entre la edad y las dimensiones del síndrome de *burnout*. Así, mientras que Gil-Monte y Peiró (1999) y Gómez-Urquiza et al. (2016) declaran que a mayor edad mayor es el riesgo de padecer *burnout*, por su parte autores como Kolochev y Novikov (2020) constatan una relación lineal y negativa entre el *Agotamiento Emocional* y la edad. Por otro lado, Lafaver, et al. (2018) constataron que el *Agotamiento Emocional* aumentaba inicialmente con la edad y luego disminuía a medida que los sujetos envejecían. Y por otro lado, autores como Fidalgo (2003) señalan que se dan más casos de prevalencia del síndrome en el intervalo de 30 a 50 años. La presente investigación pone de manifiesto que ambas variables (género y edad) no presentan la misma capacidad predictora sobre el riesgo de padecer *burnout*. De manera que, a la luz de los datos, se puede deducir que el género tiene una influencia importante sobre el riesgo de padecer *burnout* y se concluye que en la gestión de los RRHH se tenga en cuenta la diferencia de género.

Por último, los resultados obtenidos en el presente estudio corroboran la necesidad de comprender la naturaleza del *burnout*, así como los factores de riesgo que influyen en su manifestación. No hay duda que el *burnout* es un fenómeno complejo debido a las distintas variables que influyen en su desarrollo. Así, la detección de los factores que desencadenan este proceso y la comprensión de sus consecuencias para la organización pueden servir de orientación a los gestores para diseñar programas de prevención dirigidos a controlar el *burnout* y mejorar la calidad de vida de los empleados. Bajo esta perspectiva, la existencia de *burnout* en la organización da lugar a pérdida del bienestar de los empleados y una mayor propensión al abandono por parte de los trabajadores. Con el propósito de solventar estas consecuencias, los responsables de Recursos Humanos deben centrar su atención en elaborar programas de prevención con el propósito de mejorar las condiciones del trabajo de sus empleados, así como llevar a cabo labores de diagnóstico de la situación para identificar de manera anticipada los factores de riesgo que influyen en el desarrollo del *burnout* y paliar sus consecuencias. De este modo, la detección prematura de los factores desencadenantes del *burnout* permitirá desarrollar estrategias de intervención adecuadas hacia los empleados más vulnerables a desarrollar el síndrome.

En conclusión, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos se revela lo siguiente. En primer lugar, se confirma el primer objetivo que las variables *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico* se asocian de manera significativa con la Intención de Abandono. En efecto, se ha podido verificar la hipótesis planteada acerca del impacto directo y positivo que ejercen las dimensiones *Agotamiento Emocional* y *Desgaste Psíquico* sobre la Intención de Abandono. En este sentido, este trabajo constituye una contribución en la comprensión y explicación de la Intención de Abandono en su relación con el *burnout*. Resulta relevante conocer la relación existente entre la Intención de abandono y el síndrome de estar quemado en el trabajo para la

puesta en marcha de medidas preventivas y de tratamiento. En segundo lugar, el análisis de las medias de las variables entre la muestra de hombres y la de mujeres permite afirmar que existen diferencias significativas en función del género. Los resultados obtenidos muestran que las mujeres experimentan significativamente mayores niveles en todas las dimensiones del MBI-GS y del CESQT que los hombres, excepto en la dimensión *Ilusión por el trabajo*. Es necesario, por tanto, que para diseñar medidas de intervención y prevención del síndrome y la Intención de abandono se considere la existencia de ambos sexos, pues desarrollan niveles diferentes en las dimensiones del *burnout*. En tercer lugar, algunas dimensiones del *burnout* poseen una baja incidencia sobre la variable Intención de Abandono. Y cuarto, la variable sociodemográfica edad no ha sido relevante en el estudio. Los datos encontrados indican una relación inexistente entre la edad de los participantes y los niveles del *burnout*.

Limitaciones del estudio

A pesar de los resultados obtenidos, este Trabajo Fin de Master presenta algunas limitaciones.

En primer lugar, la recogida de datos se ha realizado en una muestra de 72 trabajadores de diversos sectores, tanto asistenciales como industriales. En esta línea, se considera un reducido número de respuestas y una muestra muy heterogénea de profesionales al haberse recogido los datos en participantes provenientes de organizaciones muy diversas.

Otra limitación relevante es que pese a haber recogido información sobre otras variables sociodemográficas y haber sido referenciadas en el marco teórico no se han tenido en cuenta en el estudio. Así como, las variables personales que influyen sobre el *burnout*, tales como la autoestima, el locus externo de control, la resistencia, la autoeficiencia, la estabilidad emocional o la personalidad de tipo A, tampoco han sido incorporadas debido a limitaciones de complejidad y tiempo para el desarrollo del presente trabajo. Por otro lado, tampoco se han incorporado al estudio otras variables de tipo organizacional como el ambiente físico, la cultura de la empresa, las relaciones interpersonales o el clima laboral y otras procedentes del ambiente externo y relacionadas con el trabajador, como los problemas familiares o las dificultades económicas debido a que su inclusión en el cuestionario resultara demasiado extenso y complejo, a su vez que dificultara el tratamiento posterior de los datos. Esto hace que no se haya contemplado las tres perspectivas de variables que inciden y explican la etiología del síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Futuras investigaciones

Los resultados obtenidos inducen a aumentar la muestra utilizada en futuras investigaciones, así como, resultar conveniente realizar estudios en algunos grupos profesionales específicos (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc) e incluso en trabajadores del sector industrial con el objetivo de analizar cómo se desarrolla el síndrome de quemarse en las diferentes profesiones, es decir, estudiar cada uno de los colectivos de profesionales por separado para obtener más datos de cómo afecta el síndrome de estar quemado por el trabajo teniendo en cuenta las características del puesto de trabajo.

De otro lado, la inclusión de otras variables sociodemográficas, tales como antigüedad en el puesto, estado civil o número de hijos; atributos de personalidad y determinados aspectos organizacionales en futuras investigaciones, permitiría identificar más claramente a aquellos empleados con mayor predisposición a padecer el síndrome de *burnout*.

Finalmente, aunque el *burnout* ha sido identificado principalmente como un fenómeno en el mundo del trabajo, la importancia del contexto social y las relaciones interpersonales para el *burnout* sugiere que éste podría ser pertinente para otras áreas de la vida. En realidad, varios autores han aplicado el concepto de *burnout* a la familia. El *burnout* ha sido empleado tanto para analizar la relación entre padres e hijos (Procaccini y Kiefaber 1983), como la relación entre los miembros de un matrimonio (Pines 1996).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barak, M. E. M.; Nissly, J. A. y Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-660.
- Boada-Grau J., De Diego, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. y Nogareda, C. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo «Burnout» (III): Instrumento de medición. Nota Técnica de Prevención (732). España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6(4), 12-24
- Carlin, M., y Garcés de los Fayos Ruiz, J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26 (1), 169-180.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I. y Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Fidalgo, M. (2003). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. Nota Técnica de Prevención (704), España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Fidalgo, M. (2003). Síndrome de estar quemado por el trabajo o «burnout» (II): consecuencias, evaluación y prevención. Nota Técnica de Prevención (705). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Freudenberger, H. J. (1973). The psychologist in a free clinic setting an alternative model in health care. *Psychotherapy*, 10(1), 52-61.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gascón, S., Olmedo, M., y Ciccotelli, H. (2003). La prevención del Burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8 (1), 55-66.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Publica de Mexico*, 44 (1), 33-40.
- 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.

- 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. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). The Spanish Burnout Inventory (CESQT)*. Editorial TEA Ediciones.
- Gil-Monte, P. R., y Figueiredo-Ferraz, H. (2013). Psychometric properties of the «Spanish Burnout Inventory» among employees working with people with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 57 (10), 959-968.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis
- Gil-Monte, P.R., y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., y Valcárcel, P. (1995). A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models. VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional. Győr: Hungría.
- Gómez, A., Gala, F. J., Gillén, C. y Lupiani, M. (2003). Intervención y prevención del estrés laboral. *Psiquis*, 24 (5), 226-235.
- Gómez-Perdomo, G. E., Meneses-Higueta, A. C., y Palacio-Montes, M. C. (2017). Job satisfaction and psychological capital: Factors that affect burnout syndrome. *Ansiedad y Estrés*, 23 (2-3), 71-75.
- Gómez-Urquiza, J. L., Vargas, C., De la Fuente, E. I., Fernández-Castillo, R., y Cañadas-De la Fuente, G. A. (2017). Age as a Risk Factor for Burnout Syndrome in Nursing Professionals: A Meta-Analytic Study. *Research in Nursing and Health*, 40(2), 99-110.
- Kolachev, N., y Novikov, I. (2020). Age as a Predictor of Burnout in Russian Public Librarians. *Evidence Based Library and Information Practice* 15 (4), 33-48.
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A. y Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire - A tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 31(6), 438-449.
- Lafaver, K., Miyasaki, J. M., Keran, C. M., Rheume, C., Gulya, L., Levin, K. H., Jones, E. C., Schwarz, H. B., Molano, J. R., Hessler, A., Singhal, D., Shanafelt, T. D., Sloan, J. A., Novotny, P. J., Cascino, T. L., y Busis, N. A. (2018). Age and sex differences in burnout, career satisfaction, and well-being in us neurologists. *Neurology*, 91(20).
- Lebares, C. C., Braun, H. J., Guvva, E. V., Epel, E. S., & Hecht, F. M. (2018). Burnout and gender in surgical training: A call to re-evaluate coping and dysfunction. *American Journal of Surgery*, 216(4), 800-804.
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., y Bryngelsson, I. L. (2006). Burnout in the working population: Relations to psychosocial work factors. *International Journal of Behavioral Medicine*, 13 (1), 51-59.

- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Escuela internacional de doctoramiento. Universidad de Vigo. Disponible en: <http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/791> Consultado: [23 de marzo de 2021].
- López Ríos, F. y Ortega Ruiz, C. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160
- Llorca-Pellicer, M., Soto-Rubio, A., y Gil-Monte, P. R. (2021). Development of Burnout Syndrome in Non-university Teachers: Influence of Demand and Resource Variables. *Frontiers in Psychology*, 12, 644025.
- Manzano-García, G. y Ayala-Calvo, J. C. (2013). New perspectives: Towards an integration of the concept “burnout” and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29 (3), 800-809.
- Marrau, M. (2009). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 10 (19), 167-177.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80.
- Maslach, C. (1978). Job Burnout: How People Cope. *Public Welfare*, 36(2), 56-58.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113
- Maslach, C.; Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Mercado Salas, A., & Gil Monte, P. (2012). Características psicométricas del «Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo» en maestros mexicanos. *Revista de Educación*, 359, 260-273.
- Mercado-Salgado, P. y Gil-Monte, P. R. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar*, 38 (20), 161-174.
- Moreno-Jiménez, B., Oliver, C., y Aragonese, A. (1991). El “burnout”, una forma específica de estrés laboral. Publicado en Buela-Casal G. y Caballo, V. E. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*, 271-284. Madrid: Siglo XXI.
- Moreno-Jimenez, B., Rodríguez-Carvajal, R., y Escobar, E. (2001). La Evaluación del Burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.

- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y Rodríguez R. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25 (2), 149-163.
- Mukiur, R. M. (2012). El constructo de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12 (2), 219-244.
- Olivares, V.E. y Gil Monte, P.R. (2007). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. *Informació psicològica*, 91, 43-52.
- Perlman, B. y Hartman, E. A. (1982). Burnout - Summary and Future-Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J. M., y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 117-134.
- Salanova, M., y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 59-67.
- Schaufeli, W., Leiter, M. P., Maslach, C., y Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press.
- Schaufeli, W. B. y Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2, 282-424
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Vaamonde, J. D. (2019). Intenciones de Renunciar al Trabajo: Propiedades Psicométricas de una Escala y Relaciones con la Percepción de Apoyo y la Identificación Organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38 (1), 26-43.
- Vincent, L., Brindley, P. G., Highfield, J., Innes, R., Greig, P., y Suntharalingam, G. (2019). Burnout Syndrome in UK Intensive Care Unit staff: Data from all three Burnout Syndrome domains and across professional groups, genders and ages. *Journal of the Intensive Care Society*, 20 (4), 363-369.

ANEXOS

ANEXO I: TRANSCRIPCIÓN FORMULARIO DE GOOGLE. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

Este cuestionario forma parte de un Trabajo Fin de Master en el Master en Dirección y Gestión de Recursos Humanos de la UOC. El objetivo de la investigación es analizar los factores psicosociales asociados al síndrome de burnout evaluados a través de esta escala y relacionar este proceso con las intenciones de abandono.

La participación en esta encuesta es voluntaria y todas las respuestas serán tratadas de forma anónima. La información que se obtenga será de uso estrictamente confidencial.

Su colaboración en este estudio es importante y no le llevará más de 10 minutos.

Para responder a este cuestionario deberá estar usted trabajando.

Si desea cualquier información o aclaración sobre su participación en este estudio o tiene alguna duda sobre el mismo, puede contactar con: mcaballerono@uoc.edu

Muchas gracias por su colaboración.

Indique su rango de edad:

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- Más de 55 años

Indique su género:

- Femenino
- Masculino

Indique el tipo de contrato laboral:

- Contrato fijo o Indefinido
- Contrato Temporal o Eventual
- Autónomo
- En prácticas o becario

Indique el sector en el que desarrolla su actividad:

- Industrial
- Sanitario
- Construcción
- Tecnológico
- Servicios
- Comercial
- Consultoría

- Seguros
- Administración Pública
- Educación
- Otra...

Indique su nivel de estudios:

- Formación Básica (Primaria)
- Secundaria
- Bachillerato
- Formación Profesional de Grado Medio
- Formación Profesional de Grado Superior
- Universidad (Grado/Licenciatura/Diplomatura)
- Master
- Doctorado

ANEXO II: CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY (MBI-GS)

A continuación deberá contestar de forma sincera y honesta, el grado de desacuerdo o de acuerdo, en una escala del 1 al 7, con las siguientes afirmaciones (siendo 1 = Nunca/Ninguna vez y 7 = Siempre/Todos los días). Para responder indique el número que más se ajuste a su situación en relación a su trabajo.

Debe contestar la **Escala sobre Burnout** de forma sincera y honesta, poniendo el grado, en la casilla derecha de cada ítem.

Indica el grado de acuerdo con las siguientes frases:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------|---------------------------------|--|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| 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 |

| |
|---|
| bur1.-Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo. |
| bur2.-Estoy "consumido" al final de un día de trabajo. |
| bur3.-Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y luego tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo |
| bur4.-Trabajar todo el día es una tensión para mí. |
| bur5.-Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo. |
| bur6.-Estoy "quemado" por el trabajo. |
| bur7.-Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización. |
| bur8.-He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en ese puesto. |
| bur9.-He perdido entusiasmo por mi trabajo. |
| bur10.-En mi opinión soy bueno en mi puesto. |
| bur11.-Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo. |
| bur12.-He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto. |
| bur13.-Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo. |
| bur14.-Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo. |
| bur15.-En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas. |

ANEXO III: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (CESQT)

A continuación hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder indique la alternativa que más se ajuste a su situación.

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| Nunca | Raramente: algunas veces al año | A veces: algunas veces al mes | Frecuentemente: algunas veces por semana | Muy frecuentemente: todos los días |
| 1) Mi trabajo me supone un reto estimulante. | | | | |
| 2) No me apetece atender a algunos colaboradores. | | | | |
| 3) Creo que muchos colaboradores son insoportables. | | | | |
| 4) Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo. | | | | |
| 5) Veo mi trabajo como una fuente de realización personal. | | | | |
| 6) Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados. | | | | |
| 7) Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores. | | | | |
| 8) Pienso que estoy saturado/a por el trabajo. | | | | |
| 9) Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo. | | | | |
| 10) Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas. | | | | |
| 11) Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores. | | | | |
| 12) Me siento agobiado/a por el trabajo. | | | | |
| 13) Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo. | | | | |
| 14) Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento. | | | | |
| 15) Mi trabajo me resulta gratificante. | | | | |
| 16) Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento. | | | | |
| 17) Me siento cansado/a físicamente en el trabajo. | | | | |
| 18) Me siento desgastado/a emocionalmente. | | | | |
| 19) Me siento ilusionado/a por mi trabajo. | | | | |
| 20) Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo. | | | | |

ANEXO IV: ESCALA DE INTENCIONES DE RENUNCIAR AL TRABAJO (IR)

A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones sobre sus intenciones de permanecer o renunciar a su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, señale la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias.

| | | | | |
|------------|--------------|------------------|---------------|--------------|
| 1 Nunca | 2 A veces | 3 Normalmente | 4 Bastante | 5 Siempre |
|------------|--------------|------------------|---------------|--------------|

| |
|--|
| 1 Estoy pensando en dejar el trabajo que tengo |
| 2 Pretendo renunciar a este trabajo en los próximos meses |
| 3 Tengo la intención de dejar mi trabajo actual y buscar uno nuevo |
| 4 Tengo la intención de preguntarle a mis conocidos acerca de nuevas oportunidades laborales |
| 5 No pretendo permanecer en este trabajo por mucho tiempo |
| 6 Renunciaría a este trabajo si me fuera posible |
| 7 Es posible que en breve busque nuevas oportunidades laborales |