



Psicología social y problemas sociales

José Romay Martínez / Ricardo García Mira [Eds.]

José Romay Martínez,  
Jesús Salgado Velo,  
María Romaní de Gabriel  
y Diana Robla Santos [Comps.]

Psicología de las  
Organizaciones, del Trabajo  
y Recursos Humanos  
y de la Salud

BIBLIOTECA NUEVA

Cubierta: A. Imbert

Los editores manifiestan su gratitud por el apoyo y patrocinio de esta colección al Instituto de Estudios e Investigación Psicosocial «Xoan Vicente Viqueira», así como por las siguientes entidades:



Vicerrectorado de Extensión  
Universitaria y Comunicación



Dirección Xeral de Investigación e Desenvolvemento  
Dirección Xeral de Universidades



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN  
Y CIENCIA



Ayuntamiento de La Coruña  
Concello de A Coruña

© Los Autores, 2005  
© Editorial Biblioteca Nueva, S. L., Madrid, 2005  
Almagro, 38  
28010 Madrid

ISBN: 84-9742-453-0  
Depósito Legal: M-33.295-2005

Impreso en Top Printer Plus  
Impreso en España - *Printed in Spain*

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs., Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

## Índice

<i>Introducción</i> , José Romay Martínez, Jesús Salgado Velo, María Romaní de Gabriel y Diana Robla Santos ( <i>Comps.</i> ) .....	11
<b>PSICOLOGÍA DEL TRABAJO</b>	
<i>Incidencia de los procesos de acoso psicológico entre el personal docente investigador del sistema universitario gallego. Análisis por universidades.</i> —M. <sup>a</sup> ÁNGELES LÓPEZ-CABARCOS Y PAULA VÁZQUEZ-RODRÍGUEZ .....	15
<i>Estudio comparativo de competencias: Psicología del trabajo en el ámbito de las Relaciones Laborales.</i> —M. ROMEO y M. YEPES .....	25
<i>Ruptura y ambigüedad en la experiencia de prejubilación: aproximaciones desde el análisis del discurso.</i> —ANTONIO CREGO DÍAZ y CARLOS MARÍA ALCOVER DE LA HERA .....	33
<i>Evaluación del estrés laboral en personal de la Administración Pública.</i> —CARLOS GUILLÉN GESTOSO, JOSÉ MARÍA LEÓN RUBIO, FRANCISCO JAVIER GALA LEÓN, SERGIO SÁNCHEZ SEVILLA y ESTHER RAMOS RUIZ ....	41
<i>Una aproximación psicosocial al mobbing: naturaleza y características en una muestra concreta de trabajadores.</i> —ALMUDENA SEGURADO, JULIO RODRÍGUEZ, LUCÍA MIER, MARÍA SIL AGULLÓ y ESTEBAN AGULLÓ .....	47
<i>Consecuencias del sistema de trabajo a turnos de la Policía Local de Oviedo: una aproximación psicosociológica a la organización temporal del trabajo.</i> —LUCÍA MIER DE LA INFIENTA, JULIO RODRÍGUEZ SUÁREZ, ALMUDENA SEGURADO TORRES, MARÍA SILVERIA AGULLÓ TOMÁS y ESTEBAN AGULLÓ TOMÁS .....	53
<i>Equipos de trabajo: ¿panaceas con efectos secundarios?.</i> —AITOR ARITZETA .....	61
<i>Anclajes de carrera profesional y valores en el trabajo.</i> —LUIS GONZÁLEZ FERNÁNDEZ y LUIS M. ARCINIEGA RUIZ DE ESPARZA .....	69
<i>Estudio de Calidad de vida laboral en el subempleo.</i> —JOSEP M. BLANCH .....	79
<i>La experiencia de trabajar en un entorno flexible. El modelo brasileño.</i> —PATRICIA MARTINS GOULART ...	89
<i>Precariedad en la Investigación/Formación.</i> —J. BONET, M. BALASCH, B. CALLÉN y M. MONTENEGRO ..	95
<i>Necesidades de adecuación de Competencias de los Representantes Legales de los Trabajadores a la nueva economía.</i> —GERARDO DE LA MERCED LÓPEZ MONTALVO, PEDRO SANZ GÓMEZ y FRANCISCA BERROCAL BERROCAL .....	103
<i>La medición de las Manifestaciones Psicosomáticas (PSICOSOM-27) en el trabajo.</i> —JOAN BOADA GRAU, RAÚL DE DIEGO VALLEJO y ANDREU VIGIL COLET .....	113
<i>Burnout y Engagement: Análisis diferencial del potencial predictivo de los recursos individuales entre estudiantes y profesores.</i> —M. <sup>a</sup> AUXILIADORA DURÁN, NATALIO EXTREMERA y LOURDES REY	121
<i>Flow vs. adicción al trabajo: ¿Opuestos o complementarios?.</i> —ALMA M. RODRÍGUEZ, MARIO DEL LÍBANO, EVA CIFRE, SUSANA LLORENS y EDGAR BRESÓ .....	129
<i>Experiencias positivas en el trabajo con tecnologías. Un estudio exploratorio del Flow en teletrabajadores.</i> —ALMA M. RODRÍGUEZ y EVA CIFRE .....	135
<i>Competencias en orientación laboral desde la perspectiva de los propios orientadores.</i> —JOSEFINA HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, JOAQUÍN PARRA MARTÍNEZ, M. <sup>a</sup> ÁNGELES GOMARIZ VICENTE, M. <sup>a</sup> CRISTINA SÁNCHEZ LÓPEZ, JUANA RUIZ DEL CERRO, MARI CARMEN JUÁREZ RAMOS y M. <sup>a</sup> ÁNGELES MARTÍNEZ LÓPEZ .....	141
<i>Análisis de la relación entre el Burnout y las variables psicosociales apoyo social, clima familiar, ansiedad de logro y autoeficacia en una muestra brasileña.</i> —ANTONIETA PEPE NAKAMURA, ANA SUÁREZ y ANA FRAGA .....	147
<i>Die Arbeit macht frei (el trabajo os hará libres) Puerta de entrada al campo de concentración de Auschwitz. Subsunción múltiple.</i> —FRANCISCO QUINTANA CASTELLÓ .....	157
<i>El entorno social del emprendedor como fuente de auto-eficacia emprendedora.</i> —MARIA DE FATIMA SILVA OLIVEIRA, JOSÉ CARLOS SÁNCHEZ y EUGENIO GARRIDO MARTÍN .....	163

<i>La Cultura Ético-Emprendedora (E2). Aplicaciones psicosociales al mundo del empleo.</i> — MARCIAL CAÑADILLA GÓMEZ .....	173
<i>Percepciones de cumplimiento y violación del contrato psicológico y actitudes hacia el trabajo en empleados de call/contact centers.</i> —CARLOS-MARÍA ALCOVER, DAVID MARTÍNEZ-ÍÑIGO y ZAIREBITH ZAMBRANO .....	183
<i>Estrés postraumático secundario y bienestar laboral en los psicólogos implicados en la atención a las víctimas del 11M. Efecto de las demandas emocionales, las características individuales y el apoyo social.</i> —HELENA THOMAS y MAYELÍN REY .....	189
<i>Liderazgo, clima de equipo y potencia grupal: análisis de su influencia en eficacia y satisfacción de diferentes equipos de trabajo.</i> —ÁNGEL BARRASA .....	195

## ORGANIZACIONES

<i>Mediación y arbitraje: dos posibles alternativas a la situación de conflicto.</i> —ANTONIO J. ROMERO RAMÍREZ .....	201
<i>Intención de cambiar de organización: efectos sobre la conducta proactiva en la organización.</i> —DANIEL PINAZO CALATAYUD y MIGUEL ÁNGEL GIMENO NAVARRO .....	205
<i>Dirección y Liderazgo: ¿Constructos distintos?.</i> —R. BERGER, M. YEPES, S. QUIJANO y G. BRACAMONTE ..	213
<i>Diferencias en normas sociales hacia el trabajo en función de la edad y el nivel educativo en una muestra de trabajadores.</i> —ANTONIA CALVO SALGUERO, J. MIGUEL ÁNGEL GARCÍA MARTÍNEZ, ADELAI DA MONTEOLIVA SÁNCHEZ y M. <sup>a</sup> CARMEN AGUILAR LUZÓN .....	221
<i>¿Cuándo una Colección de Personas es un Grupo? Criterios para Evaluar el Nivel de Desarrollo Grupal (NDG).</i> —RAÚL ORTEGA, ROCÍO MENESES, JOSÉ NAVARRO y SANTIAGO D. DE QUIJANO .....	229
<i>Paradigmas de la Psicología Social de las Organizaciones: Re-definiendo el análisis teórico.</i> —RAÚL MEDINA CENTENO .....	237
<i>Métodos psicosociales de análisis e intervención en las organizaciones: entre la consultoría y el estudio de casos, una visión binocular.</i> —RAÚL MEDINA CENTENO .....	245
<i>Reflexividad y eficacia en las organizaciones sindicales del siglo XXI: análisis del discurso de los dirigentes de la Unión General de Trabajadores.</i> —DAVID MARTÍNEZ-ÍÑIGO, ANTONIO CREGO, ROBERTO DOMÍNGUEZ, SILVIA GARCÍA-DAUDER, FRANCISCO J. TOVAR y CARLOS M. <sup>a</sup> ALCOVER .....	253
<i>Cultura organizacional en Instituciones universitarias: la percepción del profesorado.</i> —MARTA RODRÍGUEZ MARTÍN, PEDRO MIGUEL APODACA URQUIJO y DARÍO PÁEZ ROVIRA .....	263
<i>Componentes de la calidad subjetiva del servicio universitario y su influencia en la satisfacción del cliente.</i> —C. SALVADOR, E. REBOLLOSO y P. CANTÓN .....	269
<i>Estilos de dirección y bases de poder.</i> —INMACULADA GARCÍA GARCÍA y EMILIO SÁNCHEZ SANTA-BÁRBARA .....	277
<i>Calidad de vida laboral y calidad del sistema humano: revisión conceptual y contrastación empírica.</i> —ANGÉLICA ALEJANDRA MASCARÓ ESTRADA, SANTIAGO DÍAZ DE QUIJANO y MARINA ROMEO DELGADO .....	285
<i>Calidad vida laboral: la perspectiva de los investigadores y de los trabajadores.</i> —MARINALVA DA SILVA MARINALVA y SANTIAGO DÍAZ DE QUIJANO ARANA .....	293
<i>La dinámica de grupos en la selección desde el paradigma de la complejidad.</i> —ANTONIO LEÓN GARCÍA IZQUIERDO .....	303
<i>El rol de la comparación social en organizaciones del sector privado y público en Holanda y España.</i> —CARMEN CARMONA, BRAM P. BUUNK, JOSÉ M. PEIRÓ y ARIE DIJKSTRA .....	309
<i>Clima organizacional ecológico de soporte a la calidad y excelencia en el desempeño de los docentes.</i> —PETRA MARÍA ESPINOZA .....	317
<i>La percepción del «Nuevo Liderazgo» en una muestra de empleados públicos.</i> —JUAN FRANCISCO SÁNCHEZ VÁZQUEZ .....	325
<i>Análisis de las políticas de gestión del conocimiento en las empresas de consultoría. El caso español.</i> —NURIA CALVO BABÍO, DIANA ROBLA, JOSÉ ROMAY MARTÍNEZ y MARÍA ROMANÍ .....	333
<i>La intensidad cultural de los equipos de trabajo y sus relaciones con el compromiso organizacional: primeras evidencias.</i> —JOSÉ C. SÁNCHEZ, BLANCA TEJERO, ESTEBAN ALONSO y EMA JULCA MEZA .....	341
<i>La metodología cualitativa para el estudio de la Cultura Empresarial: Construyendo un modelo de diagnóstico sociocultural.</i> —PABLO GALINDO CALVO .....	347
<i>Salud y bienestar en las organizaciones.</i> —KRISTINA POTOCNIK .....	355

<i>Demandas emocionales y estrategias de regulación en equipos de atención primaria.</i> —DAVID MARTÍNEZ-ÍÑIGO .....	361
<i>Aportaciones a la comprensión del proceso de acoso moral en el trabajo. Estudio empírico.</i> —DIANA ROBLA SANTOS, JOSÉ ROMAY MARTÍNEZ, NURIA CALVO y GEMMA BLANCO .....	369
<i>Cultura organizacional en Instituciones universitarias: la percepción del profesorado.</i> —MARTA RODRÍGUEZ MARTÍN, PEDRO MIGUEL APODACA URQUIJO y DARÍO PÁEZ ROVIRA .....	377
<i>Métodos psicosociales de análisis e intervención en las organizaciones: entre la consultoría y el estudio de casos, una visión binocular.</i> —RAÚL MEDINA CENTENO .....	383
<i>Paradigmas de la psicología social de las organizaciones: redefiniendo el análisis teórico.</i> —RAÚL MEDINA CENTENO .....	391
<i>Acoso en el Trabajo. Un caso real.</i> —MARINA PARÉS SOLIVA .....	399
<i>El impacto del entorno social en las ciencias de auto-eficacia de los emprendedores. Un estudio pragmático.</i> —MARIA DE FATIMA SILVA OLIVEIRA, JOSÉ CARLOS SÁNCHEZ y EUGENIO GARRIDO MARTÍN .....	407
<i>Cultura Emprendedora y dinámica sociolaboral. Estado de la cuestión.</i> —PABLO GALINDO CALVO .....	419

### GESTIÓN Y DESARROLLO

<i>Una intervención organizacional en la Administración Pública a través de la supervisión de equipos.</i> —CARLOS GUILLÉN GESTOSO, JOSÉ MARÍA LEÓN RUBIO, JESÚS CARTELLE FERNÁNDEZ, SERGIO SÁNCHEZ SEVILLA, ESTHER RAMOS RUIZ .....	427
<i>Examen del impacto de las prácticas Gestión de Recursos Humanos sobre las actitudes de los empleados.</i> —LUIS GONZÁLEZ FERNÁNDEZ y LORENZO RIVARÉS SÁNCHEZ .....	433
<i>El desarrollo del compromiso con la organización durante el período de formación del policía.</i> —CONCHA ANTÓN y BRAULIO CAMPAZAS .....	445
<i>Revisión teórica de las competencias: su origen, concepto y escuelas más importantes. ¿Hacia dónde se dirigen?.</i> —CARLOS ROYO y ANTONIO DEL CERRO .....	453
<i>El desarrollo de las competencias, la regulación de las emociones y la disposición al cambio: tres componentes determinantes para el éxito de los recursos humanos en el contexto laboral.</i> —EDITH LICCIONI y MAGDA CEJAS .....	461
<i>La formación por competencias en el desempeño efectivo de los recursos humanos.</i> —MAGDA CEJAS, EDITH LICCIONE y ELIETH DÍEZ .....	469
<i>¿Hoy hay clases. La suplencia crónica como contexto de experiencia laboral en una empresa pública de servicios.</i> —JOSEP M. BLANCH .....	475
<i>Comprendiendo la profesión de los abogados en el contexto Paraibano (Brasil): una investigación exploratoria por medio de análisis de contenido.</i> —SANDRA SOUZA DA SILVA CHAVES y LIVIA DE OLIVEIRA BORGES .....	481

### PSICOLOGÍA DE LA SALUD

<i>La interacción de factores sociales en la adopción de conductas de salud: grupos de riesgo en una comunidad.</i> —MARTA GIL LACRUZ y ANA ISABEL GIL LACRUZ .....	491
<i>Apoyo social y adherencia al tratamiento en pacientes crónicos.</i> —SONIA HERNÁNDEZ PLAZA, CARMEN POZO MUÑOZ, ENRIQUE ALONSO MORILLEJO y ESTER PÉREZ ALONSO .....	505
<i>Construcción y Validación de un instrumento para medir el fenómeno de Aprensión Social: la Escala EAS.</i> —MARGA DOMÈNECH CORTÉS, CAROLINA PALMA SEVILLANO, MARTA FERRER VENTURA, SANDRA GER CABERO, ISABEL GUTIÉRREZ BLANCH y JORDI CEBRIÀ ANDREU .....	513
<i>Hacia una problematización de la noción convencional del suicidio: El morir en el contexto de la vida.</i> —MARÍA DEL MAR VELASCO SALLES .....	521
<i>El género y las conductas sexuales de riesgo frente al SIDA.</i> —SONIA MAYORDOMO LÓPEZ .....	527
<i>Estudio de los efectos del tratamiento de las drogodependencias en la patología psiquiátrica.</i> —MERCEDES NOVO, JORGE VARANDELA y MARÍA JESÚS RODRÍGUEZ .....	535
<i>Encuesta de victimación en Galicia: En busca de la huella psíquica.</i> —MERCEDES NOVO, DOLORES SEIJO, JORGE VARANDELA .....	543
<i>El bienestar social.</i> —AMALIO BLANCO y DARÍO DÍAZ .....	553
<i>La relación del bienestar subjetivo, bienestar psicológico y bienestar social (coherencia social) con la salud.</i> —DARÍO DÍAZ y AMALIO BLANCO .....	561

<i>Predicción de la conducta sexual de riesgo en hombres que practican el sexo con hombres (HSH).</i> —D. ROJAS, J. M. MARTÍNEZ, M. J. MARTÍN, E. REMOR y J. DEL ROMERO .....	567
<i>La legitimación de la palabra en la consulta médica: un estudio sobre el dolor.</i> —BEATRIZ LAYUNTA LAUREL .....	575
<i>Función protectora de las habilidades emocionales en las adicciones.</i> —JESÚS M. CANTO ORTIZ, PABLO FERNÁNDEZ BERROCAL, JOSÉ F. GUERRERO LÓPEZ y NATALIO EXTREMERA PACHECO .....	583
<i>Diferencias de género y adaptación Psicosocial en la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC).</i> —CATALINA ALORDA, MAGDALENA MEDINAS, VICTORIA FERRER y CARMEN MAS .....	591
<i>Factores psicosociales de la depresión posparto.</i> —M. GILI PLANAS, M. J. SERRANO RIPOLL, N. BAUZÁ SIDONS, M. C. ALMIÑANA BALAGUER y M. ROCA BENNÁSAR .....	599
<i>SIDA y Representaciones sociales: un estudio sobre las dinámicas de los fenómenos sociales.</i> —J. F. VALENCIA, A. AGIRREZABAL, A. SALAVERRIA y M. J. FUSTER .....	603
<i>Evaluación de la satisfacción de los usuarios de un centro de drogodependencias.</i> —CARLOS GUILLÉN GESTOSO, JOSE MARÍA LEÓN RUBIO, MARCO DEPOLO, SERGIO SÁNCHEZ SEVILLA y ESTHER RAMOS RUIZ .....	611
<i>Los Homo-bisexuales españoles frente al VIH: un estudio sobre sus actitudes y conductas sexuales.</i> —SILVIA UBILLOS, SONIA MAYORDOMO y SARA TAPIA .....	615
<i>Crecimiento personal en profesionales sanitarios.</i> —M. J. QUILES, Y. QUILES, M. MARTÍN-ARAGÓN, M. BERNABÉ y J. RODRÍGUEZ-MARÍN .....	623
<i>Factores de riesgo psicosociales para la iniciación y progresión en el consumo de droga ilegal: un análisis de comparación estática trans-estatal.</i> —JAVIER CERRATO ALLENDE y AUGUSTO PALMONARI .....	629
<i>Deterioro cognitivo y percepción de apoyo sociofamiliar en ancianos institucionalizados.</i> —JOSÉ CARLOS LEÓN JARIEGO, ANTONIO LEIVA SALDAÑA, OCTAVIO VÁZQUEZ AGUADO, LEOPOLDO PALACIOS GÓMEZ y ALICIA MUÑOZ SILVA .....	639

#### SALUD OCUPACIONAL

<i>Un modelo psicosocial para la investigación del mobbing o acoso psicológico en el trabajo.</i> —JOAQUÍN DE ELENA y PEÑA y LUIS GONZÁLEZ FERNÁNDEZ .....	649
<i>Incidencia estadística del mobbing: los problemas metodológicos en la investigación del acoso psicológico en el trabajo.</i> —JOAQUÍN DE ELENA y PEÑA .....	657
<i>El estudio del acoso psicológico desde los foros virtuales.</i> —M. PULIDO, F. M. MONTALBÁN, A. PALOMO y P. J. LUQUE .....	665
<i>¿Cuáles son los principales riesgos del profesor universitario? Evaluar e intervenir en las organizaciones docentes.</i> —I. ARMADANS, S. DEL CERRO y R. FERRER .....	675
<i>Relación entre los contenidos funcionales del trabajo inicial de los titulados en Psicología y el perfil profesional. Un estudio de la inserción laboral de los recién titulados.</i> —ANTONIO CHAVES LECHUGA y MANUEL NOGUERA BALLÚS .....	681
<i>Cultura preventiva y sintomatología por trastornos músculo-esqueléticos.</i> —S. RUBIOL VILALTA y A. GARCÍA CARDÓ .....	687
<i>Los problemas de denominación en el estudio de mobbing.</i> —JOAQUÍN DE ELENA y PEÑA .....	699
<i>Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el trabajo.</i> —Á. SOLANES, M. A. SERRANO, B. MARTÍN DEL RÍO e I. ZAMORA .....	707
<i>Relaciones entre factores psicosociales, la satisfacción y el burnout en trabajadores de tiendas de conveniencia.</i> —I. ZAMORA, M. A. SERRANO, Á. SOLANES y M. DE LA TORRE .....	711
<i>Relaciones entre la tensión laboral y distintos factores psicosociales en trabajadores de tiendas de conveniencia.</i> —M. DE LA TORRE, Á. SOLANES, M. A. SERRANO e I. ZAMORA .....	715
<i>Diferencias en los niveles de estrés y niveles de fatiga en pilotos aviadores.</i> —MARÍA BEATRIZ SEVILLA CAGIGAL y JUAN ANTONIO ACEVEDO PONCE DE LEÓN .....	719
<i>Acosos múltiples: la víctima. Factores de riesgo como generadores de adicciones y estrés.</i> —RAFAEL DÍAZ FERNÁNDEZ .....	727
<i>Del mobbing a los problemas de salud: recomendaciones para su prevención.</i> —NOELIA CARRETERO, M. <sup>a</sup> DESAMPARADOS ROLDÁN, PEDRO R. GIL-MONTE y MARCOS CARO .....	735
<i>Burnout y Engagement en el marco de la Experiencia Piloto para la Adaptación a los Créditos Europeos.</i> —M. <sup>a</sup> AUXILIADORA DURÁN, NATALIO EXTREMERA y LOURDES REY .....	741

# Relaciones entre factores psicosociales, la satisfacción y el *burnout* en trabajadores de tiendas de conveniencia\*

I. ZAMORA, M. A. SERRANO, Á. SOLANES\*\* y M. DE LA TORRE

*Departamento Psicología de la Salud. Universidad «Miguel Hernández» de Elche*

## RESUMEN

La aparición del síndrome de burnout dentro del contexto laboral no tiene unos antecedentes claros. Se ha indicado que altos niveles de tensión laboral o de ansiedad podrían estar a la base de dicho síndrome o de algunas de sus características definitorias (agotamiento emocional, cinismo o la baja eficacia profesional). Además, otros factores psicosociales podrían estar interviniendo en el desarrollo del síndrome. **OBJETIVO.** Estudiar las relaciones que se producen entre los niveles de burnout y sus subescalas y distintos factores psicosociales. **MÉTODO** Los participantes fueron empleados de tiendas de conveniencia (24 horas) que voluntariamente rellenaron el MBI (Maslach Burnout Inventory) y el cuestionario de factores psicosociales del I.N.S.H.T. (modificado por Solanes et al.; 2004). Además, contestaron un ítem en relación con su satisfacción laboral **RESULTADOS.** El burnout total se relaciona negativamente con el uso de habilidades motoras y sociales y con la satisfacción y positivamente con la motivación intrínseca en el trabajo, la importancia del trabajo y la poca variedad en el trabajo. El agotamiento emocional se relaciona en negativo con la satisfacción y positivamente con la motivación intrínseca. La eficacia profesional se relaciona negativamente con las relaciones interpersonales, la supervisión y la importancia del trabajo y positivamente con el las habilidades motoras y sociales y la satisfacción. Por último, el cinismo se relaciona negativamente con el uso de habilidades motoras y sociales y positivamente con la motivación intrínseca. **CONCLUSIÓN.** Teniendo en cuenta que este estudio es correlacional, nuestros resultados nos indican que el burnout se relaciona con diversos factores sociales que podrían ser, en parte, alguno de responsables del burnout. Por otro lado, consideramos que la relación del burnout con la satisfacción no tendría una dirección clara.

**Palabras clave:** Burnout, riesgos psicosociales, satisfacción laboral, tiendas de conveniencia.

---

\* Los resultados que se presentan en este trabajo forman parte de un proyecto subvencionado por *fundación MAPFRE*.

\*\* Dr. Ángel Solanes Puchol. Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández. Avda. Universidad, s/n (Edificio Altamira) 03202 Elche. angel.solanes@umh.es

## INTRODUCCIÓN

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 incide en la prevención de los riesgos psicosociales propios de la organización y el trabajo que actúan sobre el trabajador. Dentro de los riesgos psicosociales, el burnout se halla en una posición destacada dado que supone una de las principales causas de accidentabilidad y absentismo laboral en personal de servicios (Gil-Monte, 2003). Este síndrome también podría darse en el sector de Tiendas de Conveniencia ya que realizan su labor profesional en constante interacción con el personal y clientes de la organización. Las Tiendas de Conveniencia son un nuevo modelo de comercio alimentario de proximidad de reciente implantación en el territorio nacional (Dirección General de Comercio Interior, 1999, pág. 11).

## OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es determinar si existen relaciones significativas entre los factores de riesgo psicosocial, la satisfacción laboral y el burnout en los trabajadores de Tiendas de Conveniencia en la ciudad de Elche.

## TEORÍA

Numerosos estudios correlacionan negativa y significativamente el burnout, conceptualizado como un proceso tridimensional (agotamiento emocional, eficacia profesional y cinismo), con la satisfacción laboral (De la Fuente, De la Fuente y Trujillo, 1998; Gil-Monte y Peiró, 1999).

Así mismo, algunos trabajos de la literatura revisada describen relaciones significativas entre el burnout y diversos factores psicosociales como el de Boada, De Diego y Agulló (2004) que muestra la implicación entre motivación intrínseca y burnout.

## METODOLOGÍA

### *Muestra*

47 trabajadores/as pertenecientes a 24 de las 35 organizaciones adscritas al sector y ubicadas en la ciudad de Elche, lo que supone el 68,57% del total de tiendas de conveniencia de esta población.

Sexo: 44% hombres y 56% mujeres. Edad: 30,3 años; *D.T.*: 8,8. Estado Civil: 62% solteros/as; 32% casados/as y 6% separados/as o divorciados/as. Nivel de Estudios: 8% certificado de escolaridad; 40% graduado escolar; 35% secundaria/FP; 9% diplomados y 8% licenciados.

### *Variables e Instrumentos*

Factores Psicosociales: Encuesta del *MÉTODO de evaluación de los factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* (Martín y Pérez, 1997), adaptado por Solanes, Tirado, Serrano, Núñez y Cañadas (2004). El instrumento está compuesto de 63 ítems agrupados según 18 dimensiones. Satisfacción laboral: Los sujetos contestaron un ítem del cuestionario en relación con su satisfacción laboral.



*Burnout*: Versión Española del *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS) compuesta por 16 ítems (Maslach y Jackson, 1986). El cuestionario contempla tres subescalas (Agotamiento emocional, Eficacia profesional y Cinismo) y una puntuación general de *Burnout Total*.

### Análisis

Los datos se analizaron con SPSS 13.0 utilizando como estadístico las correlaciones bivariadas.

### RESULTADOS

El Agotamiento Emocional se relaciona positiva y significativamente con la poca Motivación Intrínseca en el trabajo ( $r_{xy} = 0,303$ ;  $Sig = 0,041$ ) y significativamente de manera negativa con la Satisfacción Laboral ( $r_{xy} = -0,328$ ;  $Sig = 0,026$ ).

La Eficacia profesional muestra una relación positiva y significativa con el uso de Habilidades Motoras y Cognitivas para el trabajo desempeñado ( $r_{xy} = 0,398$ ;  $Sig = 0,006$ ), el uso de Habilidades Sociales de Gestión para el trabajo ( $r_{xy} = 0,327$ ;  $Sig = 0,025$ ), la Satisfacción Laboral ( $r_{xy} = 0,315$ ;  $Sig = 0,031$ ) y el Número de horas de trabajo semanales ( $r_{xy} = 0,460$ ;  $Sig = 0,001$ ). Por el contrario, la eficacia profesional muestra una relación negativa y significativa con la ausencia de Relaciones Interpersonales ( $r_{xy} = -0,321$ ;  $Sig = 0,028$ ), la Supervisión ( $r_{xy} = -0,339$ ;  $Sig = 0,020$ ) y la poca Importancia del Trabajo ( $r_{xy} = -0,402$ ;  $Sig = 0,005$ ).

El Cinismo se relaciona positiva y significativamente con la poca Motivación Intrínseca en el trabajo ( $r_{xy} = 0,415$ ;  $Sig = 0,004$ ) y significativamente de manera negativa con el uso de Habilidades Motoras y Cognitivas para el trabajo desempeñado ( $r_{xy} = -0,385$ ;  $Sig = 0,008$ ) y el uso de Habilidades Sociales de Gestión para el Trabajo ( $r_{xy} = -0,416$ ;  $Sig = 0,004$ ).

El *Burnout Total* muestra una relación positiva y significativa con la poca Motivación Intrínseca en el trabajo ( $r_{xy} = 0,441$ ;  $Sig = 0,002$ ) y la poca Importancia del trabajo ( $r_{xy} = 0,293$ ;  $Sig = 0,048$ ). Por el contrario, el *burnout total* muestra una relación negativa y significativa con el uso de Habilidades Motoras y Cognitivas para el trabajo desempeñado ( $r_{xy} = -0,383$ ;  $Sig = 0,009$ ), el uso de Habilidades Sociales de Gestión para el Trabajo ( $r_{xy} = -0,314$ ;  $Sig = 0,033$ ) y con la Satisfacción Laboral ( $r_{xy} = -0,422$ ;  $Sig = 0,003$ ).

### CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos muestran evidencia empírica acerca de la existencia de relaciones significativas entre los factores de riesgo psicosocial, la satisfacción laboral y el *burnout* en los trabajadores de Tiendas de Conveniencia.

La satisfacción laboral y el *burnout* se hallan correlacionados significativamente de manera negativa coincidiendo con los resultados mostrados por García (1991) y García, Sáez y Llor (2000). En cambio, otros investigadores como Medina (2000) obtienen una relación positiva y significativa.

En lo que respecta a los factores psicosociales, la poca motivación intrínseca y el *burnout* se hallan correlacionados significativamente de manera positiva. Sin embargo, otros estudios obtienen resultados diferentes: Boada, De Diego y Agulló (2004) exhiben una relación negativa mientras que Toro-Álvarez (1991) muestra una relación nula.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOADA, 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.
- DE LA FUENTE, L.; DE LA FUENTE, E. I.; y TRUJILLO, H. (1998), Burnout y satisfacción laboral. Indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario. *Clínica y Salud*, 8 (3), 481-494.
- DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO (1999), *Tiendas de conveniencia*. Ed. Secretaría General Técnica de la Dirección General de Comercio.
- GARCÍA, M. (1991), Burnout en profesionales de enfermería de Centros Hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (18), 3-12.
- GARCÍA, M.; SÁEZ, M. C.; y LLOR, B. (2000), Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 215-228.
- 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. 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.
- MARTÍN, F. y PÉREZ, J. (1997), NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. I.N.S.H.T.
- MASLACH, C. y JACKSON, S. E. (1986), *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. (Versión española en TEA Ediciones).
- MEDINA, M. E. (2000), Estudio de la satisfacción laboral, el burnout y compromiso organizacional de los auxiliares de ayuda a domicilio. *Redes. Revista de Servicios Sociales*, 8, 3-32.
- SOLANES, A.; TIRADO, S.; SERRANO, M. A.; NÚÑEZ, R.; y CAÑADAS, I. (2004), Construcción y validación de un instrumento de evaluación de los factores psicosociales en el entorno laboral. *III Congreso de Metodología de Encuestas*, Granada, del 15-17 de septiembre.
- TORO-ÁLVAREZ, F. (1991), Relación entre variables de estrés ocupacional y motivación para el trabajo: un estudio exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(19), 109-120.