

Factores de riesgo psicosocial laboral y *burnout* en función de la categoría profesional.

Psychosocial risk factors at work and burnout depending on the occupational category.

Angel Solanes Puchol *, Beatriz Martín del Río*,
Kenan Rodríguez de Limia Ramírez**,
Gemma Benavides Gil*, Fermín Martínez Zaragoza*

* Departamento de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche,
**Consultor en Recursos Humanos

RESUMEN

El objetivo de este trabajo ha sido estudiar la relación existente entre diferentes factores de riesgo psicosocial (FRP) y *burnout*, así como comprobar si dicha relación se ve afectada por la categoría profesional. Para tal fin, a una muestra de 478 participantes, divididos en tres grupos (directivos, mandos intermedios y trabajadores), se les administró la versión adaptada de la Encuesta del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI-GS). Los resultados evidencian la existencia de una relación entre algunos FRP y el *burnout*. Asimismo, se comprueba que los FRP con influencia significativa sobre el *burnout* son distintos para cada categoría profesional desempeñada. Los resultados obtenidos sugieren que las intervenciones dirigidas a la prevención y modificación de los FRP podrían centrarse específicamente en aquellos factores de riesgo significativo según la categoría profesional considerada, optimizándose de esta manera los esfuerzos realizados.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial; *burnout*; categoría profesional, análisis diferencial.

ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the relationship between different psychosocial risk factors (PRF) and burnout, as well as whether this relationship is affected by the occupational category. For this purpose, a sample of 478 participants, divided into three groups (managers, middle managers and workers), were given the Survey Assessment Method of psychosocial factors at the National Institute of Safety and Health at Work (INSHT) and the Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS). The results suggest the existence of a relationship between some FRP and burnout. Furthermore, it is found that the FRP with significant influence on burnout are different for each occupational category. The results suggest that interventions aimed at the prevention and modification of FRP could focus specially on those significant risk factors considered by occupational category, thus optimizing efforts.

Key words: Psychosocial risk factors (PRF); burnout; professional status; differential analysis.

INTRODUCCIÓN.

En la evolución del estudio del concepto de trabajo, la productividad laboral y el desempeño de los trabajadores, a menudo, las investigaciones se centran en el desarrollo tecnológico y la competitividad del mercado, pero con demasiada frecuencia se olvida que el trabajo está desarrollado por personas con unas capacidades, unas motivaciones y unas expectativas. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 y las posteriores modificaciones propuestas al texto original pretenden adecuar el puesto de trabajo a la persona y fomentar la salud de los trabajadores con la mejora de su calidad de vida durante la jornada laboral.

Aunque la prevención de riesgos laborales tiene como objetivo evitar que se den una serie de problemas técnicos relacionados con la integridad física del individuo, no hay que olvidar los problemas de origen psicosocial, por la frecuencia e incidencia con la que se presentan y por las graves repercusiones que pueden tener sobre la salud (Cuenca, 2002).

Según Martín y Pérez (1997), el concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica, emocional o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador, tales como trastornos músculo-esqueléticos, estrés, problemas psicológicos y psiquiátricos, insatisfacción laboral, problemas interpersonales, desmotivación laboral, etc. (Moncada, 1998).

Los factores psicosociales que se encuentran en el contexto laboral son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico, de la organización y de los sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Comprenden además las interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de sus percepciones y experiencias, pueden influir en su salud, su rendimiento y su satisfacción en el trabajo.

A continuación se presentan, siguiendo a Cuenca (2002), algunos de los factores psicosociales que han sido más estudiados en su relación con el estrés y el *burnout*, y que estarían agrupados en factores relacionados con la tarea, factores relacionados con la organización y factores relacionados con las relaciones interpersonales y grupales.

Los *factores relacionados con la tarea* hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para la persona que lo ejecuta. Dentro de este tipo de factores se encuadra, por ejemplo, la carga mental, entendida como el grado de movilización o de esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que recibe; la autonomía temporal, referida a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión del ritmo y el tiempo de trabajo y descanso; el contenido del trabajo, o grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador le permite desarrollar sus conocimientos y capacidades, responde a sus expectativas y resulta motivador; el conflicto de rol, que implicaría la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el trabajador no desea cumplir; la ambigüedad de rol o falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos y el alcance de las responsabilidades; y la información y la comunicación, referidas a las relaciones y canales de comunicación existentes con los jefes, a fin de garantizar que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea (Martín y Pérez, 1997).

Dentro de los *factores relacionados con la organización* se incluirían, entre otros, la participación, entendida como el grado de autonomía decisional, la cual contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan; y el interés por el trabajador o grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador (Martín y Pérez, 1997).

Finalmente, cabría resaltar los *factores relacionados con las relaciones interpersonales y grupales*. Es bien conocida la importancia de que las relaciones en el entorno de trabajo sean fuente de satisfacción, y den respuesta a las necesidades de comunicación y de pertenencia al grupo. Unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés. Dentro de este grupo de factores se incluiría, por ejemplo, la supervisión o estilo de dirección, cuya adecuación o no produce efectos directos sobre la satisfacción e implicación del trabajador.

Tal y como afirma Gil-Monte (2005), el origen de los problemas que contribuyen a la aparición del *burnout*, como consecuencia perjudicial para la salud y el bienestar del trabajador, habría que buscarlo, en parte, en el diseño de la estructura organizacional. La Teoría de los estresores en el trabajo sugiere que diversos factores psicosociales del contexto laboral están asociados con el desarrollo del estrés y el *burnout* en los trabajadores (Devereux, Hastings, Noone, Firth y Totsika, 2009).

La definición más aceptada del síndrome de *burnout* es la realizada por Maslach (1982), quien lo concibe como un estado de agotamiento emocional, de despersonalización de los demás y de falta de realización

personal. El agotamiento emocional se refiere a la falta de energía y al sentimiento de que los propios recursos emocionales están agotados (Cordes y Dougherty, 1993). La despersonalización o cinismo supone el intento de poner distancia entre uno mismo y quien recibe el servicio, o entre uno mismo y el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Y la falta de realización personal se caracteriza por la tendencia a evaluarse a uno mismo de forma negativa, de modo que el sujeto sufre una disminución de su sentimiento de competencia en el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993)

Aunque está ampliamente aceptada la tridimensionalidad del síndrome de *burnout*, diversos estudios empíricos han demostrado que el agotamiento emocional y el cinismo constituyen lo que ha venido a denominarse el “corazón del *burnout*” (Green, Walkey y Taylor, 1991; Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002), mientras que la falta de realización personal sería más bien un desencadenante del mismo.

El síndrome de *burnout* se traduce en una serie de consecuencias tanto a nivel personal (agotamiento, fatiga crónica, distancia mental, ansiedad, irritabilidad, baja autoestima, dudas respecto a la propia capacidad para desempeñar el trabajo, depresión, quejas psicósomáticas, incremento del uso de sustancias tóxicas, etc), como en el trabajo (insatisfacción laboral, falta de compromiso organizacional, deseo de pasar menos tiempo con el público, peores relaciones con los compañeros o intención de abandonar la organización, entre otros), y tiene efectos también en la organización (incremento de la tasa de absentismo, bajas laborales, rotación, disminución del rendimiento, falta de calidad del servicio, accidentes laborales, etc.) (Burke y Deszca, 1986; Firth y Britton, 1989; Jackson, Schwab y Schuler, 1986; Maslach y Jackson, 1985; Montesdeoca, Rodríguez, Pou y Montedeoca, 1997; Salanova y Llorens, 2008; Schaufeli y Buunk, 2002).

El síndrome de *burnout* parece haberse agravado en España debido al incremento del estrés y a las consecuencias de la crisis económica que viven las organizaciones (reestructuraciones, reducción de personal, ampliación del contenido de los puestos de trabajo, etc.) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004).

Diversos estudios evidencian una relación significativa entre distintos factores psicosociales y el *burnout*. Entre dichos factores se incluiría la complejidad de la tarea, la baja autonomía o participación en la toma de decisiones (Jansen, Kerkstra, Abu-Saad y Van der Zee, 1996; Melchior et al., 1997; Turnipseed, 1994, 1998; Schwab, Jackson y Schuler, 1986), la ausencia de comunicación y retroinformación sobre el desempeño de la tarea (Turnipseed, 1994), la percepción de falta de control sobre los resultados (Glass, McKnight y Valdimarsdomir, 1993), y la ambigüedad y el conflicto de rol (Gil-Monte, 2002; Gil-Monte y Peiró, 1996; Gil-Monte,

Valcárcel y Zornoza, 1995; Iverson, Olekalns y Erwin, 1998; Kilfedder, Power y Wells, 2001; Klein y Verbeke, 1999; Lee y Ashforth, 1991; Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, 2003; Pierce y Molloy, 1990; Posig y Kickul, 2003; Verbeke, 1997).

Por otro lado, las fuentes de estrés con origen en la interacción social son las variables que parecen afectar más en el desarrollo del *burnout*, como lo evidencian diversos estudios (Friedman, 1995; Gil-Monte, 2005; Novak y Chappell, 1994, 1996; Rainey, 1999; Richardsen, Burke y Leither, 1992). El trato desconsiderado y los favoritismos de los superiores, y una supervisión estrecha y demasiado rígida son fuente de conflicto interpersonal en las organizaciones, al igual que la rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones más ventajosas. Un caso extremo de conflicto interpersonal es el acoso psicológico o *mobbing*. Su influencia significativa sobre el *burnout* ha sido observada en algún estudio (Dick y Wagner, 2001).

Algunas investigaciones también han centrado su interés en la posible relación existente entre distintas variables sociodemográficas y el síndrome de *burnout* en contextos organizativos. Según la revisión de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1996, 1998), se observarían diferencias significativas en función del sexo. Mientras que en la dimensión de despersonalización los hombres obtendrían puntuaciones significativamente más elevadas que las mujeres en la mayoría de estudios, los resultados para las dimensiones de agotamiento emocional y baja realización personal, así como para el cómputo global de *burnout* no serían concluyentes. En este sentido, algunos trabajos indican que los hombres puntúan significativamente más bajo en agotamiento emocional que las mujeres (Brondolo et al., 1998; Durán, Extremera y Rey, 2001), mientras que otros muestran resultados inversos (Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero, 2001; Chacón, Vecina, Barrón y De Paul, 1999), o diferencias no significativas (Da Silva, Deaniel y Pérez, 1999).

Para la variable edad los resultados tampoco son concluyentes. Algunos estudios indican que con el paso de los años la frecuencia del *burnout* disminuye, mientras que otros concluyen que la frecuencia de los síntomas se incrementa con la edad, y a partir de un determinado momento disminuye significativamente, siendo el intervalo entre 30 y 50 años el de mayor riesgo (Meadow, 1981; Olmeda, García y Morante, 1998). Habría que tener presente que en esos años los trabajadores generalmente se encuentran en la fase de estabilización de la carrera o etapa de mantenimiento (Super, 1957).

En la revisión de la literatura sobre el tema no se han encontrado estudios que analicen si la relación entre los factores de riesgo profesional y el *burnout* pudiera estar mediada por la categoría profesional

desempeñada. Así, podríamos preguntarnos, por ejemplo, si los factores psicosociales que le producen *burnout* a un jefe de una empresa son los mismos que los que lo generan en un mando intermedio o en un empleado.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente y las importantes consecuencias e implicaciones prácticas que el *burnout* tiene para las empresas y para los trabajadores, el objetivo del presente trabajo se centra en analizar las posibles relaciones existentes entre diferentes factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de *burnout*, así como si estas relaciones presentan diferencias significativas en función de la categoría profesional desempeñada.

Método

Participantes

La muestra de estudio incluyó 475 trabajadores de empresas de la provincia de Alicante pertenecientes a tres sectores laborales: (a) Servicios ($n = 307$), con trabajadores de distintos tipos de negocios al por menor relacionados con la restauración, el ocio y tiempo libre, consultorías y asesorías; (b) Industria ($n = 75$), formado, sobre todo, por trabajadores del calzado, del metal mecánico, y otros como la siderometalurgia, las artes gráficas, la madera, la alimentación y el textil; y (c) Administraciones Públicas ($n = 93$), que incluye trabajadores de la sanidad pública, educación universitaria y no universitaria, así como trabajadores de otras administraciones tanto locales como autonómicas y estatales.

La muestra general (Tabla 1) es homogénea en cuanto al sexo, ya que el 49.9% de los sujetos son hombres (237 sujetos) y el 50.1% son mujeres (238 sujetos). La media de edad es de 35.7 años ($DT = 11.2$). En cuanto al nivel de estudios, un 36.8% posee estudios primarios, un 34% secundarios y un 29.3% de la muestra posee estudios universitarios de primer, segundo o tercer ciclo.

Desglosando la muestra general por niveles de puesto en la organización, el grupo de directivos está formado principalmente por varones (79.5%), con una media de edad de 42.9 años ($DT = 11.3$) y con la mayor incidencia de los tres grupos de universitarios (44.4%). En el grupo de mandos intermedios la proporción entre varones (46.4%) y mujeres (53.6%) está más igualada, siendo su edad media de 37 años ($DT = 9.7$) y su formación mayoritariamente en estudios primarios (37.7%) y secundarios (34.4%). Por último, el grupo de trabajadores está bastante igualado en varones (42.7%) y mujeres (57.3%), tiene una edad media de 33.2 años ($DT = 10.7$) y refiere estudios primarios (37.8%) y secundarios (36.8%) principalmente.

Tabla 1. Datos descriptivos de la muestra

	Directivos		Mandos Intermedios		Trabajadores		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Sexo</i>								
Varón	66	79.5	45	46.4	126	42.7	237	49.9
Mujer	17	20.5	52	53.6	169	57.3	238	50.1
<i>Edad</i>								
Menores 20	0	0	2	2.1	16	5.5	18	3.8
Entre 21 y30	18	21.4	24	25.5	133	45.4	175	37.2
Entre 31 y 40	10	11.9	30	31.9	74	25.3	114	24.3
Entre 41 y 50	34	40.5	31	33.0	45	15.4	110	23.4
Mayores de 51	21	25.0	7	7.4	25	8.5	53	11.3
<i>Nivel de Estudios</i>								
E. Primarios	26	32.1	35	37.7	110	37.8	171	36.8
E. Secundarios	19	23.5	32	34.4	107	36,8	158	34.0
E. Universitarios	36	44.4	26	28.0	74	25.4	136	29.3

Diseño de la investigación y Procedimiento

Éste es un estudio ex post facto realizado con encuestas transversales.

Para el pase de la batería de cuestionarios, en primer lugar se informó a los gerentes o mandos intermedios de las empresas de los objetivos del estudio y de qué forma la realización de éste podría ayudar a mejorar la salud de sus trabajadores. Además, se entregó una carta oficial de presentación emitida por la Universidad Miguel Hernández de Elche en la que se facilitaban los datos de contacto del grupo de investigación Salud-O, además de explicar los objetivos del trabajo. También se incidía en la confidencialidad de los datos y el hecho de que los trabajadores podían participar de forma voluntaria en el estudio.

Posteriormente se repartió entre los trabajadores interesados la información anteriormente mencionada con una explicación sobre el objetivo del estudio, además de hacer hincapié en los mismos aspectos antes comentados acerca de la confidencialidad de los datos y la importancia de la sinceridad a la hora de contestar a las preguntas. Por último, se agradeció a los trabajadores su participación en el estudio y se les proporcionó datos de contacto por si necesitaban cualquier aclaración. Tras su consentimiento se procedió a repartir tantos cuestionarios como trabajadores, mandos intermedios y directivos hubiese en la empresa, para que lo cumplimentasen en el horario laboral, excepto cuando las demandas de la tarea lo impedían, en cuyo caso lo hicieron fuera de la jornada laboral, acordándose una fecha para su recogida.

Medidas

Las características sociodemográficas y laborales de los sujetos se evaluaron mediante un cuestionario diseñado para el presente estudio, con

el que se recogieron datos sobre el sexo, la edad, el nivel de estudios, el sector laboral y la categoría profesional en la organización.

Factores de Riesgo Psicosocial: Para la medida de los factores de riesgo psicosocial laboral se ha utilizado la versión adaptada de la Encuesta del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (Martín y Pérez, 1997) de Solanes, Tirado y Martín del Río (2004). El instrumento está compuesto por 70 ítems agrupados en 18 dimensiones, con una escala de respuesta de tipo Likert de 5 alternativas (1 Casi nunca - 5 Siempre). La puntuación total en cada factor se establece según el promedio de la puntuación de los ítems de cada una de las dimensiones y se interpreta según el grado de riesgo psicosocial que conllevan, de modo que, a una mayor puntuación en el factor, mayor riesgo psicosocial. La escala total presenta una consistencia interna de .81 y la de sus dimensiones oscila entre .86 y .49

Burnout: El instrumento de medición ha sido el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), en su adaptación al castellano de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000). La forma GS incluye 16 ítems agrupados en tres dimensiones, en los que se le pide al sujeto que indique con qué frecuencia experimenta en su trabajo cada una de las experiencias que se describen. La escala de medida es de tipo Likert de 7 puntos (0 Nunca - 6 Siempre). Los datos obtenidos establecen que a mayor agotamiento emocional, cinismo y sentimientos de baja competencia laboral, mayor *burnout*. Con respecto a la consistencia interna del cuestionario, Salanova et al. (2000) encontraron coeficientes alfas de .85 (agotamiento emocional), .78 (cinismo) y .73 (eficacia profesional).

Resultados

Los análisis estadísticos se realizaron con el paquete estadístico SPSS 14.0. Se calcularon los estadísticos descriptivos de las características de la muestra de estudio y se llevaron a cabo análisis de regresión múltiple por el método paso a paso, relacionándose cada variable dependiente asociada con el *burnout*, con las variables independientes: 1) Sociodemográficas (edad, sexo y nivel de estudios); y 2) Factores de Riesgo Psicosocial (18 factores). Se introdujo cada grupo de variables independientes en una capa del análisis en el orden anteriormente dado y se relacionaron con cada variable dependiente del síndrome de *burnout*: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Todos los análisis se realizaron de forma individual en las tres muestras de estudio: directivos, mandos intermedios y trabajadores.

En la Tabla 2 se muestran las puntuaciones medias y desviaciones típicas en las diferentes escalas para la muestra general y para las tres muestras específicas. Al observar los valores de las variables se puede estimar, comparando las muestras, qué factores tienen más riesgo y en cuáles se dan las peores condiciones, según la percepción de los trabajadores.

En general, las puntuaciones en las tres muestras presentan valores medios. Ningún factor destaca por ser excesivamente alto, por lo que puede entenderse que ninguno de los grupos de sujetos trabaja en ambientes en extremo perjudiciales o su salud está excesivamente afectada. A pesar de esto, se observan algunas diferencias en varios de los factores según la muestra. Por ejemplo, en capacidad para tomar decisiones en el trabajo los trabajadores tienen menor posibilidad de tomar decisiones, de planificación, de resolución de incidencias y de distribución de tareas; y en la dimensión de autonomía temporal también los trabajadores presentan un mayor riesgo psicosocial al percibir menor posibilidad de marcarse su propio ritmo de trabajo y pausas.

Tabla 2. Valores descriptivos de los factores de riesgo psicosocial y el *burnout* para cada una de las muestras

	Directivos		Mandos Intermedios		Trabajadores		Total	
	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>
<i>FRP</i>								
Capacidad tomar decisiones	1.99	.79	2.33	.89	3.07	1.04	2.72	1.07
Ambigüedad de rol	2.92	1.12	3.05	.93	2.85	.97	2.91	.99
Relaciones Interpersonales	2.03	1.04	2.08	1.00	2.19	1.12	2.14	1.08
Supervisión	2.30	1.02	2.04	.95	2.10	.88	2.12	.92
Hab. motoras /cognitivas	3.52	.77	3.37	.84	3.50	.88	3.48	.86
Canales participación	3.02	1.36	3.29	1.42	3.83	1.19	3.58	1.31
Autonomía Temporal	2.71	1.15	2.88	.85	3.58	.89	3.28	1.00
Importancia trabajo	2.10	.83	2.28	.64	2.38	.81	2.31	.79
Poca variedad /repetitividad	2.28	.91	2.34	1.31	2.69	.96	2.55	1.05
Dificultad de la tarea	2.49	.76	2.17	.77	1.82	.69	2.01	.76
Habilidades de gestión	4.16	.84	4.04	.74	3.54	.93	3.75	.92
Fatiga en el trabajo	2.59	.72	2.58	.77	2.60	.78	2.60	.76
Capacidad adaptación	3.78	1.01	3.36	1.23	3.15	1.28	3.30	1.24
Información organización	2.44	1.19	2.79	1.32	3.14	1.30	2.95	1.31
Relac. / canales inf. Jefes	2.01	1.02	1.89	.85	2.50	1.07	2.29	1.05
Carga mental	3.07	.98	3.08	1.06	2.73	1.09	2.86	1.07
Motivación intrínseca	2.98	1.03	3.45	.99	3.60	1.15	3.46	1.11
Motivación extrínseca	3.91	1.19	3.76	1.29	3.78	1.30	3.80	1.27
<i>Burnout</i>								
Agotamiento Emocional	2.47	1.27	2.29	1.32	2.19	1.35	2.26	1.33
Cinismo	1.24	1.30	1.27	1.30	1.21	1.32	1.23	1.31
Eficacia Profesional	5.06	.84	4.90	.96	4.76	.97	4.85	.96

Tabla 3. Regresiones de las variables independientes propuestas sobre las dimensiones de *burnout*, en los tres niveles de puesto estudiados

	DIRECTIVOS				MANDOS INTERMEDIOS				TRABAJADORES							
	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² _{corr}	<i>Cam. R</i> ²	<i>Cam. F</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² _{corr}	<i>Cam. R</i> ²	<i>Cam. F</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² _{corr}	<i>Cam. R</i> ²	<i>Cam. F</i>				
Agotamiento Emocional	1 Supervisión	.24	.22	.24	19.55 [†]	1 Supervisión	.18	.17	.18	17.97 [†]	1 Sexo	.03	.02	.03	6.21*	
	2 Nivel fatiga trabajo	.32	.30	.09	7.74**	2 Relac. Interpers.	.31	.29	.13	14.24 [†]	2 Nivel fatiga trabajo	.14	.13	.11	31.36 [†]	
						3 Importancia trabajo	.34	.32	.03	3.97	3 Ambigüedad de rol	.19	.18	.05	15.22 [†]	
											4 Supervisión	.23	.22	.04	12.67 [†]	
											5 Canales participación	.27	.26	.04	11.75**	
											6 Motiv. Intrín. trabajo	.29	.27	.01	4.68*	
											7 Dificultad de la tarea	.30	.28	.02	6.03*	
Cinismo	1 Supervisión	.18	.16	.18	13.86 [†]	1 Relac. Interper.	.19	.18	.19	18.72 [†]	1 Imp. del trabajo	.14	.14	.14	39.51 [†]	
	2 Habilidades gestión	.27	.24	.09	7.65**	2 Motiv. Intrín. trabajo	.27	.25	.08	8.60**	2 Supervisión	.21	.20	.07	19.71 [†]	
	3 Relac. Interpers.	.31	.28	.04	4.06*	3 Cap. tomar decisio.	.32	.30	.05	6.09*	3 Ambigüedad de rol	.26	.25	.05	15.29 [†]	
						4 Dificultad de la tarea	.38	.35	.06	7.79**	4 Poca variedad / repetit.	.29	.28	.04	12.34**	
											5 Dificultad de la tarea	.32	.30	.02	7.64**	
											6 Info. organización	.33	.31	.01	4.00*	
Efic. Prof.	1 Habilidades gestión	.24	.23	.24	20.77 [†]	1 Importancia trabajo	.15	.14	.15	14.25 [†]	1 Sexo	.03	.02	.03	6.75**	
	2 Canales participación	.36	.34	.12	12.00**	2 Rel./canal info. jefes	.22	.20	.07	6.76*	2 Importancia trabajo	.28	.28	.25	80.65 [†]	
	3 Importancia trabajo	.42	.39	.06	6.04*							3 Habilidades de gestión	.32	.31	.03	11.04**
	4 Ambigüedad de rol	.46	.43	.04	4.88*							4 Supervisión	.33	.32	.01	4.62*

*p < .05 (bilateral). **p < .01 (bilateral). †p < .001 (bilateral)

Dimensión de Agotamiento emocional

En la Tabla 3 se observa que el número de factores de riesgo psicosociales que inciden en el agotamiento emocional es distinto en función de la categoría profesional.

Dentro del grupo de directivos hay dos factores de riesgo psicosocial (FRP) que explican en conjunto el 30% de la varianza, mientras que en el grupo de los mandos intermedios son tres FRP los que explican el 32% de la varianza. En el grupo de los trabajadores el número de FRP que inciden en el *burnout* es mayor, siendo siete los que en conjunto explican el 28% de la varianza del agotamiento emocional.

Al considerar los FRP que afectan a la dimensión del agotamiento emocional en función de la categoría profesional, la *supervisión* es un factor que se repite en los tres grupos. Sin embargo, el porcentaje de varianza explicada difiere en función del nivel del puesto, siendo mayor, en torno al 17%, en el grupo de mandos intermedios y del 22% en el de directivos, y menor en el grupo de trabajadores, donde explica un 4% de la varianza del agotamiento emocional. Asimismo, otro FRP se repite en dos grupos (directivos y trabajadores), el *nivel de fatiga en el trabajo*, que explica aproximadamente el 10% de la varianza en ambos grupos.

Dimensión de Cinismo

En el grupo de directivos hay tres factores que tienen relación con esta dimensión y que explican el 28% de la varianza. En el grupo de mandos intermedios, son cuatro los FRP que explican el 35% de la varianza y, en el caso de los trabajadores, el número de factores es de seis, los cuales explican en conjunto el 31% de la varianza de cinismo.

Existen tres factores que aparecen en más de una categoría profesional y dentro de la dimensión de cinismo. La *supervisión*, FRP que aparece de nuevo, esta vez en dos de los grupos, en el de directivos donde explica en 18% de la varianza y en el de trabajadores en el que explica el 7% de la varianza de la dimensión de cinismo. El factor *relaciones interpersonales* aparece en dos grupos, en directivos donde explica el 4% de la varianza, y en mandos intermedios donde explica el 19% de la varianza de esta dimensión. Por último, el factor *dificultad de la tarea* aparece también en dos grupos, en los mandos intermedios con un 6% de varianza explicada y en trabajadores donde explica el 2%.

Dimensión de Eficacia Profesional

En el grupo de directivos hay cuatro FRP que inciden en la eficacia profesional y que en su conjunto explican el 43% de la varianza, en el

grupo de mandos intermedios tan sólo dos factores explican el 20% de la varianza, y en el grupo de trabajadores cuatro FRP explican el 32% de la varianza de eficacia profesional.

Un FRP, la *importancia del trabajo*, se repite en los tres grupos. En el caso de los directivos, explica el 6% de la varianza, en los mandos intermedios explica el 15%, y en el grupo de trabajadores el 25% de la varianza, es decir es creciente en importancia a medida que el nivel del puesto es menor, aunque incide en todos los grupos dentro de la dimensión de eficacia profesional.

Otro FRP que se repite, aunque sólo en dos grupos, es el de *habilidades sociales de gestión para el trabajo*. En el grupo directivos explica el 24% de la varianza de esta dimensión, apareciendo también como relevante para el grupo de trabajadores, donde explica el 3% de la varianza de eficacia profesional.

Discusión

El objetivo del presente estudio ha sido evaluar si existe relación entre diferentes factores de riesgo psicosocial y el síndrome del *burnout* en contextos organizativos y, en su caso, comprobar si estas relaciones presentan diferencias en función de la categoría profesional.

A la luz de los resultados obtenidos cabría concluir que efectivamente se observa relación entre algunos de los FRP analizados y las tres dimensiones del síndrome del *burnout* (agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional), en línea con los resultados obtenidos en otras investigaciones (Friedman, 1995; Gil-Monte, 2002, 2005; Gil-Monte et al., 1995; Iverson et al., 1998; Jansen et al., 1996; Kilfedder et al., 2001; Klein y Verbeke, 1999; Lee y Ashforth, 1991; Melchior et al., 1997; Novak y Chappell, 1994, 1996; Osca et al., 2003; Pierce y Molloy, 1990; Posig y Kickul, 2003; Rainey, 1999; Richardsen et al., 1992; Turnipseed, 1994; Verbeke, 1997).

Por otro lado, y esto sería lo novedoso del presente trabajo, la influencia de algunos de los FRP es diferente según sea la categoría profesional (directivos, mandos intermedios y trabajadores).

Así, en la dimensión de *agotamiento emocional*, tanto el número de factores como los riesgos psicosociales que han resultado relevantes son diferentes en función de la categoría profesional. Mientras que en el grupo de directivos son dos los factores relacionados con el agotamiento emocional, en los mandos intermedios son tres, y en los trabajadores el número aumenta hasta siete para explicar un porcentaje de varianza similar. Según los resultados obtenidos, el agotamiento emocional de los *directivos*

se produce en función de 1) una mayor *supervisión* o control sobre el método de realización, la planificación, los resultados, el ritmo y los horarios de trabajo y 2) un mayor nivel de *fatiga mental* (atención sostenida y rapidez de ejecución de la tarea) en el trabajo. En el grupo de *mandos intermedios*, aunque también el agotamiento emocional se relaciona con 1) una mayor *supervisión* (en menor grado que en el grupo de directivos), se añaden 2) unas menores *relaciones interpersonales* o calidad de las relaciones con los jefes, compañeros, subordinados y clientes, así como 3) una menor *importancia percibida de su trabajo* para el conjunto de la empresa, superiores, compañeros, clientes, familia, amistades y para uno mismo. Por último, en el grupo de *trabajadores*, el agotamiento emocional también se relaciona con 1) una mayor *supervisión* y con 2) un mayor *nivel de fatiga en el trabajo*, aunque en un grado mucho menor que en los otros dos grupos, destacando factores de riesgo propios como 3) una mayor *ambigüedad de rol* o falta de claridad de funciones, tareas, responsabilidad y servicio; 4) un menor grado de *participación efectiva* (canales de participación) en los distintos aspectos del trabajo; 5) una menor *motivación intrínseca* relacionada con la posibilidad de promoción profesional y nivel de desafío que supone la realización del trabajo; y 6) una mayor *dificultad de la tarea* (cantidad y dificultad de la información manejada).

En la dimensión de *cinismo* se observa de nuevo que el número de factores implicados es distinto según la categoría profesional, siendo tres los FRP que inciden en el grupo de los directivos, cuatro en el grupo de mandos intermedios y seis en el grupo de trabajadores. Para los *directivos*, los tres FRP que tienen influencia en la dimensión de cinismo son: 1) la mayor *supervisión*, o el control sobre los métodos de realización, que es de nuevo el FRP con mayor varianza explicativa; 2) unas mayores *habilidades sociales de gestión para el trabajo* o capacidad de organización y planificación del trabajo, grado de iniciativa propia del trabajador, transmisión de información y capacidad de trabajo en equipo; y, por último, 3) unas menores *relaciones personales* o peor calidad de las mismas. En el grupo de *mandos intermedios* habría un número mayor de FRP que inciden en la dimensión de cinismo: 1) unas peores *relaciones interpersonales*; 2) una menor *motivación intrínseca* en el trabajo, referido a los aspectos relacionados con el contenido del trabajo, con la actividad que se requiere para su desempeño, con la posibilidad de promoción profesional y con el desafío que supone para el trabajador la realización de su trabajo; 3) una menor *capacidad para la toma de decisiones*, o la influencia que el sujeto tiene sobre las actividades y el contenido de su propio trabajo; y 4) una mayor *dificultad de la tarea* en cuanto a la cantidad y dificultad de la información utilizada. Finalmente, en el grupo de *trabajadores* son seis factores los que inciden en la dimensión de cinismo. De ellos, se repiten los

FRP: 1) *supervisión*, pero con menor peso específico que en el grupo de directivos y 2) *dificultad de la tarea*. Los factores de riesgo que tienen incidencia, únicamente, en el grupo de trabajadores son: 3) la *importancia del trabajo*, o percepción del sujeto acerca de la importancia que tiene su trabajo para el conjunto de personas que le rodean, factor que explica el mayor porcentaje de varianza; 4) la *ambigüedad de rol*, en cuanto a la claridad de sus funciones y tareas; 5) la poca *variedad y repetitividad* o percepción del trabajador de monotonía en sus tareas; y 6) la *información de la organización*, referida a la información formal proporcionada por la organización.

Por último, la dimensión de *eficacia profesional* muestra también relación con los FRP en función de la categoría profesional. Así, habría cuatro factores que muestran influencia significativa en el grupo de directivos, dos en el grupo de mandos intermedios y cuatro en el grupo de trabajadores. En el grupo de *directivos*, los cuatro factores serían: 1) mayores *habilidades sociales de gestión* o mayor capacidad de organización y planificación del trabajo, grado de iniciativa propia, transmisión de información y capacidad de trabajo en equipo; 2) mayor grado de *participación efectiva* respecto a distintos aspectos del trabajo, así como la valoración de los distintos medios de participación; 3) mejor *percepción acerca de la importancia del trabajo*; y 4) menor *ambigüedad de rol*, o falta de claridad en la información de lo que se espera de un rol o de un trabajo. En el grupo de *mandos intermedios*, los dos factores que tendrían incidencia en esta dimensión son: 1) una mayor *importancia del trabajo* y 2) unas mejores *relaciones y canales de información* con los jefes, así como una mejor calidad de las relaciones con superiores. Por último, en el *grupo de trabajadores*, los cuatro factores explicativos de la dimensión de eficacia profesional serían: 1) el *sexo*, única dimensión y grupo para el que resulta significativa esta variable; 2) una mayor *importancia del trabajo*; 3) unas mayores *habilidades sociales de gestión para el trabajo*; y 4) una mayor *supervisión*.

Cabría también resaltar que algunos factores de riesgo psicosocial, como las *habilidades motoras y cognitivas*, la *autonomía temporal* y la *capacidad de adaptación*, no han mostrado ninguna relación significativa con ninguna de las dimensiones del *burnout*, ni con ninguno de los grupos o categorías profesionales estudiadas. También resulta llamativo que el factor de *carga mental*, entendido como el grado de movilización y de esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo, no haya mostrado relación significativa con el *burnout*, pese a la importancia que habitualmente se le da. Asimismo, nos parece aún más notable que la *motivación extrínseca*, evaluada a partir de la importancia

que tiene para el sujeto la retribución que percibe de la organización, no aparezca como factor relevante en ninguno de los grupos estudiados.

A nivel práctico, los resultados obtenidos permiten concluir que, cuando se tenga por finalidad realizar intervenciones en ámbitos organizativos, podría ser de gran importancia incidir en aquellos factores de riesgo psicosocial que muestran una mayor influencia y/o una influencia específica en función de la categoría profesional de los trabajadores, lo cual facilitará la optimización de recursos económicos, humanos y de tiempo dedicados y garantizará unos mejores resultados de la intervención.

Así, según los datos del presente estudio, si la intervención tiene por objeto disminuir el agotamiento emocional en los miembros de una organización, sería importante intervenir sobre el nivel de supervisión y autonomía en las tres categorías profesionales, sobre el nivel de participación y toma de decisiones, la complejidad de la tarea y la ambigüedad de rol en el grupo de trabajadores, sobre la complejidad de la tarea en el grupo de directivos, y sobre la calidad de las relaciones interpersonales en el grupo de mandos intermedios.

Para la disminución de los niveles de cinismo, los datos obtenidos apuntan hacia un tratamiento de la complejidad de la tarea y las relaciones interpersonales en las tres categorías profesionales, del nivel de supervisión y autonomía en trabajadores y mandos intermedios, y de la información y comunicación y la ambigüedad de rol en trabajadores.

Por último, para incrementar el sentimiento de eficacia profesional en los miembros de una organización podría ser de ayuda intervenir sobre las relaciones interpersonales en las tres categorías profesionales, sobre el nivel de complejidad de la tarea en directivos y trabajadores, sobre el nivel de participación/toma de decisiones y ambigüedad de rol en directivos, sobre la información y comunicación organizacional en mandos intermedios, y sobre el nivel de supervisión y autonomía personal en trabajadores.

A la luz de los resultados del presente trabajo, futuras investigaciones podrían centrar su esfuerzos en aquellos factores de riesgo psicosocial que parecen tener mayor repercusión en el *burnout*, a fin de obtener un modelo explicativo más simple e igualmente predictivo. Asimismo, sería de interés llevar a cabo nuevos estudios, con muestras más amplias, sobre la influencia diferencial de la categoría profesional, lo cual proporcionaría evidencias más sólidas que podrían ayudar a replicar los datos aquí aportados.

Referencias

Brondolo, E., Masheb, R., Stores, J., Stockhammer, T., Tunick, W., Melhado, E., et al. (1988). Anger-related traits and response to interpersonal conflict among New York City traffic agents. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(22), 2089-2118.

Burke, R. J. y Deszca, E. (1986). Correlates of psychological burnout phases among police officers. *Human Relations*, 39, 487-502

Caballero, M. A., Bermejo, F., Nieto, R. y Caballero, F. (2001). Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud. *Atención Primaria*, 27(5), 313-317.

Chacon, F., Vecina, M. L., Barrón, A. y De Paul, M. P. (1999). Burnout en voluntarios que trabajan con pacientes de SIDA o de cáncer. *Clínica y Salud*, 10(2), 137-150.

Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.

Cuenca, R. (2002). Concepto de riesgos psicosociales. Ponencia presentada en la *Jornada técnica de actualización de los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas*. 10 de diciembre. Madrid.

Da Silva, H., Deaniel, E. y Pérez, A. (1999) Estudio de desgaste profesional entre los profesionales sanitarios de un hospital general. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 27(5), 310-320.

Devereux, J. M., Hastings R. P., Noone, J., Firth, A. y Totsika, V. (2009) Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities*, 30, 367-377.

Dick, R. y Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71, 243-259.

Duran, M. A., Extremera, H. y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en Educación primaria, Secundaria y Superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1), 45-46.

Firth, H. y Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 55-59

Friedman, I. A. (1995). Student behavior patterns contributing to teacher burnout. *Journal of Educational Research*, 88(5), 281-289.

Gil-Monte, P. R. (2002) Influencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) sobre la salud percibida en una muestra de teleoperadores. *Medicina del Trabajo*, 11(3), 109-116.

Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., y Valcárcel, P. (1996). Influencias de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de Burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6(2), 43-46.

Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1998). A model of Burnout process development. An alternative from appraisal models of stress. *Comportamiento Organizacional y Gestao*, 4(1), 165-179.

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1996). Un estudio sobre antecedentes significativos del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 67-80.

Gil-Monte P. R., Valcárcel, P. y Zornoza, A. (1995). Estrés de rol: antecedente del burnout en profesionales de enfermería. En R. Zurriaga y M. Sancerni (Comp.), *Experiencias laborales en organizaciones de trabajo* (pp. 121-133). Valencia: Nau Llibres.

Glass, D. C, McKnight, J. D. y Valdimarsdomir, H. (1993). Depression, burnout and perceptions of control in hospital nurses. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62, 147-155.

Green, D. E., Walkey, F. H. y Taylor, A. J. (1991). The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. A multicultural, multinational, confirmatory study. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 453-472.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado el 8 de mayo de 2009, de http://www.mtas.es/insht/statistics/enct_5.htm

Iverson, R. D., Olekalns, M., y Erwin, P.J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: a causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52, 1-23.

Jansen, P. G, Kerkstra, A., Abu-Saad, H. H. y Van der Zee, J. (1996). The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 33(4), 407-421.

Jackson, S. E., Schwab, R. L. y Schuler, R. S. (1986). Toward and understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.

Kilfedder C. J., Power, K. G., y Wells T. J. (2001). Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 34(3), 393-396.

Klein, D. J. y Verbeke, W. (1999). Autonomic feedback in stressful environments: How do individual differences in autonomic feedback relate to burnout, job performance and job attitudes in salespeople? *Journal of Applied Psychology*, 84(6), 911-924.

Lee, R. T. y Asforth, B. E. (1991). Work unit structure and processes and job-related stressors as predictors of managerial burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 21(22), 1831-1847.

Martín, F. y Pérez, J. (1997). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*. INSHT. Recuperado el 6 de febrero del 2009 de http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_e13.htm

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York: Prentice-Hall.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1985). The rol of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12, 837-851

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). *Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, M. y Leiter, T. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Meadow, K. P. (1981). Burnout in professionals working with deaf children. *American Annals of the Deaf*, 126(1), 13-22.

Melchior, M. E. W., Van der Berg, A. A., Halfens, R., Hullen Abu-Saad, H., Philipsen, H. y Gassman, P. (1997). Burnout and the work environment of nurses on psychiatric long-stay care settings. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 32 (3), 158-164.

Moncada, S. (1998). Salud Laboral. En F. Martínez-Navarro, J. M. Antó, P. L. Castellanos, M. Gili, P. Marset y V. Navarro (Eds.), *Salud Pública* (pp. 767-789). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Montesdeoca, D., Rodríguez, F., Pou, L. y Montedeoca, M. J. (1997). El medio laboral y la salud mental (II): estrés, burnout y drogodependencias. Una propuesta preventiva. *Psiquis*, 18(3), 105-114.

Novack, M. y Chappell, N. L. (1994). Nursing assistant burnout and the cognitively impaired elderly. *Aging and Human Development*, 39(2), 105-120.

Novack, M. y Chappell, N. L. (1996). The impact of cognitively impaired patients and shift of nursing assistant stress. *International Journal of Aging and Human Development*, 43(3), 235-248.

Olmeda, M. S., García I. y Morante, L. (1998). Burnout en profesionales de Salud Mental. *Anales de Psiquiatría*, 14(2), 48-55.

Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P. y Peiró J. M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), 54-57.

Pierce, C. M. y Molloy, G. N. (1990). Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels of burnout. *British Journal of Educational Psychology*, 60(1), 37-51.

Posig, M y Kickul, J. (2003). Extending our understanding of burnout: Test of an integrated model in nonservice occupations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 3-19.

Rainey, D. W. (1999) Sources of stress, burnout, and intention of terminate among basketball referees. *Journal of Sport Behavior*, 22(4), 578-590.

Richardsen, A. M., Burke, R. J. y Leither, M. P. (1992). Occupational demands, psychological burnout and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress and Coping*, 5(1), 55-68.

Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.

Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M. y Grau, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117-134.

Schaufeli, W. B. y Buunk, B. P. (2002). Burnout and overview of 25 years of research and theorizing. En M. Schabracq, J. A. K. Winnubst y C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (2ª ed., pp. 282-424). Chichester: Wiley.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory – General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory test manual* (3ª ed., pp. 19-26). Palo Alto, CA.: Consulting Psychologists Press.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schwab, R. L., Jackson, S. E. y Schuler, R. S. (1986). Educator burnout: Sources and consequences. *Educational Research Quarterly*, 10(3), 14-30.

Solanes, A., Tirado, S. y Martín del Río, B. (2004). Factores de riesgo psicosocial para la salud ocupacional: adaptación de un instrumento de evaluación. *Revista de Psicología de la Salud*, 16 (1-2), 85-110.

Super, D. E. (1957). *The psychology of careers*. Nueva York: Harper Row.

Turnipseed, D. L. (1994). An analysis of the influence of work environment variables and moderators on the burnout syndrome. *Journal of Applied Social Psychology*, 24(9), 782-800.

Turnipseed, D. L. (1998). Anxiety and burnout in the health care work environment. *Psychological Reports*, 82, 627-642.

Verbeke, W. (1997). Individual differences in emotional contagion of salespersons: Its effects on performance and burnout. *Psychology and Marketing* 14(6), 617-636.

La correspondencia concerniente a este artículo debe dirigirse a:
Angel Solanes Puchol. Departamento de Psicología de la Salud. Edificio Altamira.
Universidad Miguel Hernández. Avda. de la Universidad s/n. 03202 Elche
(Alicante). E-mail: angel.solanes@umh.es